

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
**INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA**  
OUVIDORIA GERAL

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA**

**Relatório Trimestral:  
Janeiro a março de 2017**

Santa Maria, abril de 2017.



## **APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha apresenta o Relatório Trimestral, referente aos meses de janeiro, fevereiro e março de 2017. Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se às solicitações da comunidade interna e externa solicitada à Instituição, recebidas no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações prestadas pelas unidades administrativas: Gabinete, Pró-reitorias e os 11 (onze) *campi* do Instituto Federal Farroupilha.

A Ouvidoria é o lugar onde o cidadão pode fazer denúncias, reclamações, elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pela Instituição, com o objetivo de dar efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços ofertados.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem tanto o público interno do Instituto Federal Farroupilha (servidores, alunos, contratados terceirizados e estagiários), quanto o público externo (população em geral). Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca as respostas, informações, orientações, e esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão.

As informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas.

## 1. INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria funciona nas dependências da Reitoria do Instituto Federal Farroupilha, situada na Rua Esmeralda, nº 430, Bairro Camobi, Santa Maria/RS, com horário de atendimento das 08h00min as 17h00min.

As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas através:

- Do sistema de Ouvidorias do Poder Executivo (e-OUV), disponível na página da CGU, no site do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx>);
- Do e-mail institucional: [ouvidoria@ifarroupilha.edu.br](mailto:ouvidoria@ifarroupilha.edu.br);
- Ligação telefônica através do número (55) 3218-9804;
- Atendimento presencial na Reitoria.

## 2. DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2017

No primeiro trimestre de 2017 a Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha recebeu 24 (vinte e quatro) manifestações. O gráfico Gráfico 01 a seguir demonstra o volume de manifestações recebidas mês a mês.

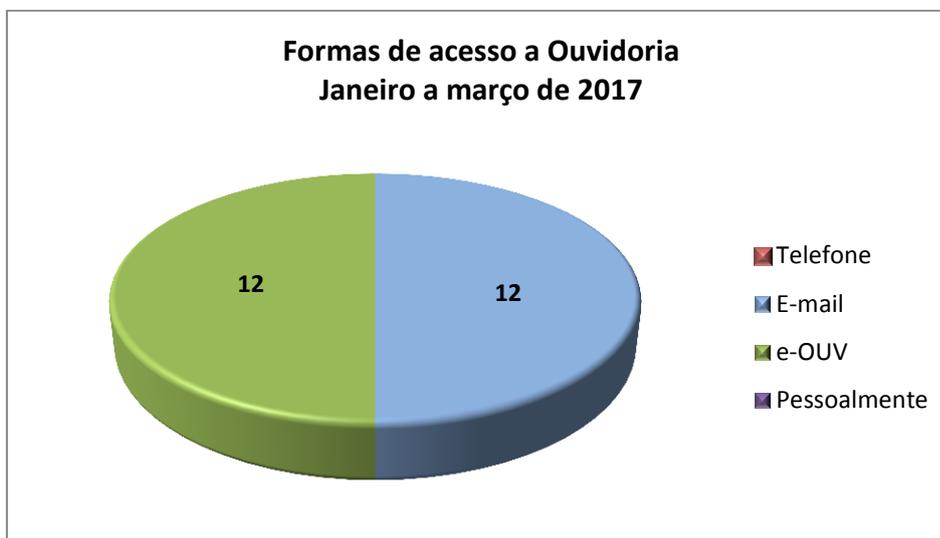
Gráfico 01 – Número de manifestações registradas no período



Fonte: Ouvidoria do IFFar

Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria neste primeiro trimestre de 2017, a forma de acesso utilizada pelos cidadãos foi o e-mail institucional (50%), e o sistema de Ouvidorias, e-OUV (50%), conforme demonstra o Gráfico 02.

Gráfico 02 – Número de demandas registradas no período, conforme tipo de acesso:

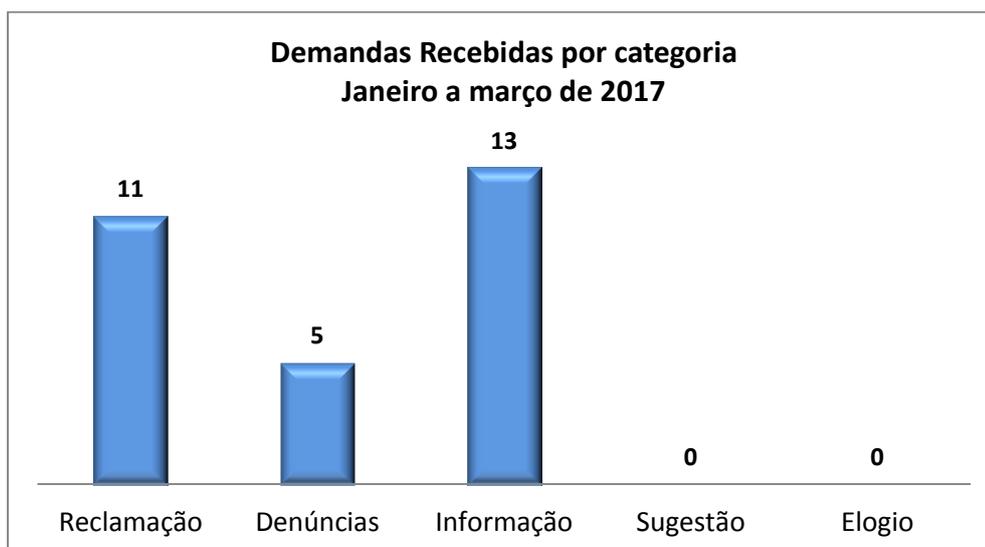


Fonte: Ouvidoria do IFFar

As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas em cinco categorias: Pedido de Informação, Denúncia, Reclamação, Sugestão e Elogio.

Observa-se no Gráfico 03 que as manifestações mais recorrentes registradas de janeiro a março de 2017 foram os pedidos de informação com 13 (treze) registros, reclamação com 11 (onze), em seguida 05 (cinco) denúncias.

Gráfico 3 – Número de demandas registradas no período, conforme categoria:

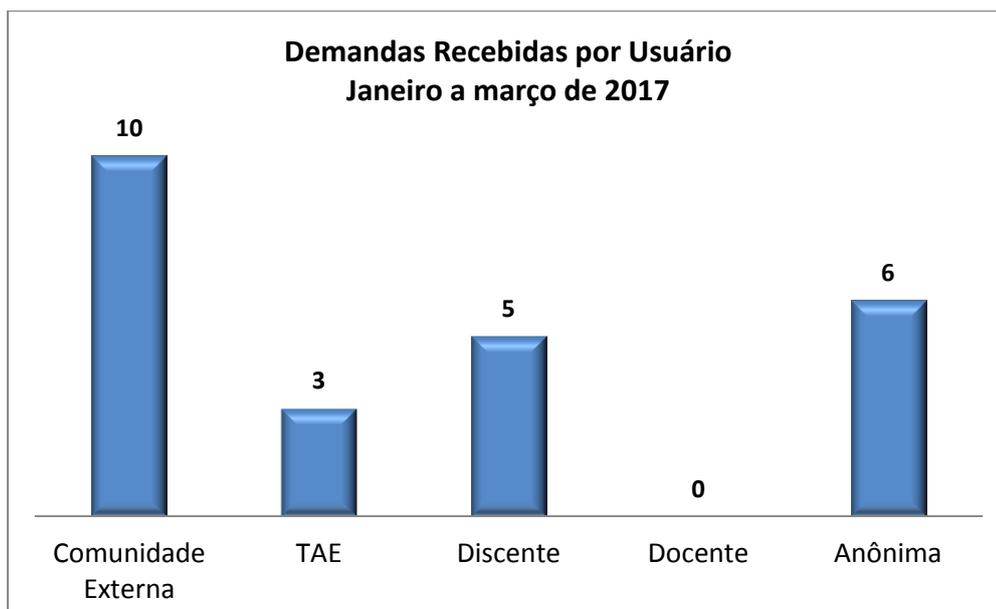


Fonte: Ouvidoria do IFFar

Os dados apresentados neste relatório também foram computados e classificados conforme o Público: comunidade externa, discente, docente e técnico administrativo em educação (TAE) e também as denúncias anônimas.

O Gráfico 04 a seguir- demonstra a participação da comunidade externa e comunidade interna nas manifestações registradas no primeiro trimestre de 2017.

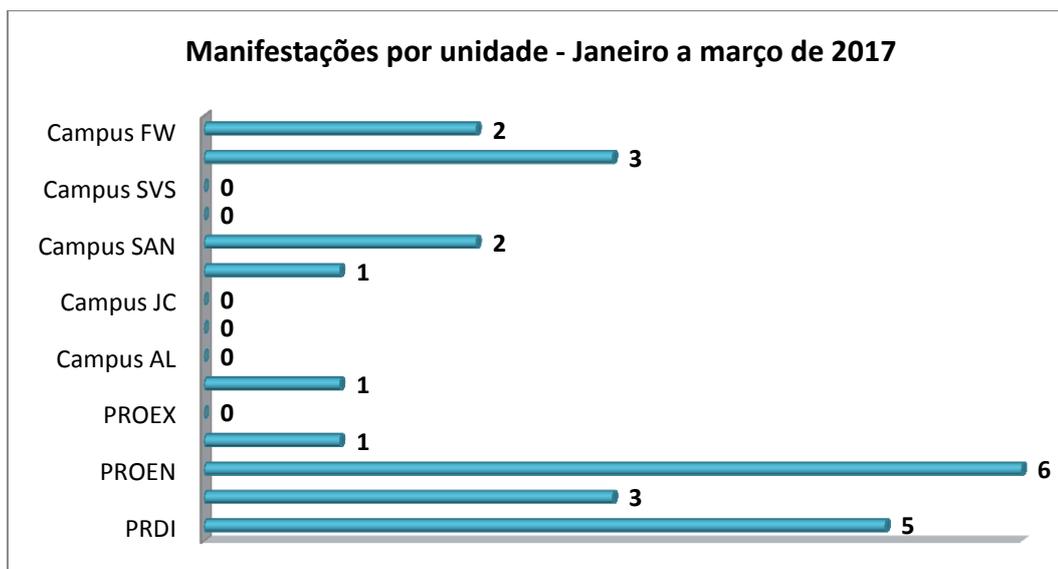
Gráfico 04 – Número de demandas registradas no período, conforme o público:



Fonte: Ouvidoria do IFFar

Analisamos também, os setores que possuem maior número de demandas no período: Pró-reitoria de Desenvolvimento Institucional e Pró-reitoria de Ensino. A maior demanda aos setores ocorre uma vez que a Coordenação Geral de Gestão de Pessoas-PRDI, atende a todas as demandas relativas ao quadro de pessoal e concurso público e a Pró-reitoria de ensino com o processo seletivo de alunos realizado nesse período. O Gráfico 05 apresenta de forma detalhada todas as unidades do IFFar que foram demandadas pela Ouvidoria.

Gráfico 05: Categorias das demandas recebidas por unidade:



Fonte: Ouvidoria IFFar

Na Tabela 01 que segue, destacamos as demandas por assunto ocorrido no primeiro trimestre de 2017. O maior número de manifestações esteve relacionado a concurso público/processo seletivo.

Tabela 01: Assuntos demandados a Ouvidoria – Janeiro a março de 2017

Unidade demandada	Assuntos demandados
Pró-reitoria de Desenvolvimento Institucional	Concurso público Afastamento de servidores Questionamentos a atos administrativos
Pró-reitoria de Ensino	Processo seletivo Informações Cursos EAD Dificuldade na realização de Matrícula Solicitação de transferência de polo
Campus Panambi	Questionamentos a atos administrativos internos Denúncia servidores
Gabinete	Pagamento de RSC avaliado externo Denúncia servidores
Campus Santo Augusto	Questionamentos a atos administrativos internos
Campus Santo Ângelo	Informações sobre Cursos
Pró-reitoria de Administração	Informações processos PROAD
Pró-reitoria de Pesquisa, Pós-graduação e Inovação	Informações sobre Cursos
Campus Frederico Westphalen	Informação sobre matrícula Reclamação de discente

Fonte: Ouvidoria IFFar

A Ouvidoria encaminha as solicitações, imediatamente, após registro do solicitante. O prazo médio estabelecido por esta Ouvidoria para as unidades administrativas se manifestarem as demandas foi é de 20 dias. De modo geral, as manifestações são respondidas em um tempo razoável.

Gráfico 06: Situação do atendimento as manifestações registradas no período:



Fonte: Ouvidoria IFFar

### 3. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

A Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha procura conduzir o processo das demandas recebidas com resposta imediata, sempre que possível. Quando necessário, a Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas ao Gabinete/Pró-reitorias/Campus do Instituto com o intuito de solicitar a manifestação e providências porventura cabíveis, receber orientações, informações e esclarecimentos necessários para a realização do atendimento aos cidadãos.

### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha tem a missão de representar todo cidadão, seja ele externo ou interno, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

Viviane Flores de Almeida Hennig  
Ouvidora do IF Farroupilha  
Port. n° 1382/2015