

# OUVIDORIA GERAL

## Relatório de atividades

2015

A Ouvidoria Geral integra a estrutura organizacional do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco - IFPE, de natureza mediadora, a Ouvidoria Geral é um importante canal de democratização disponibilizado à comunidade com intuito de fortalecer os direitos dos cidadãos e a qualidade dos serviços prestados pela Instituição.

Nos quatro anos de atividades da Ouvidoria Geral, vimos paulatinamente construindo uma relação de respeito e confiança à pessoa humana e aperfeiçoamento institucional a partir das manifestações recebidas.

A Ouvidoria Geral promove sua própria divulgação através de cartazes dispostos em lugares de grande circulação nos *Campi* do IFPE, cartilhas distribuídas aos alunos e servidores dos *Campi* e através da página do IFPE. Além disso é realizado a prestação de contas de suas atividades em reunião de Gestores a fim de levar ao conhecimento da comunidade acadêmica sua importância como mediadora das diversas manifestações recebidas.

É de fundamental importância destacar os diferentes acessos disponíveis à comunidade interna e externa ao IFPE, que podem contatar o formulário eletrônico de manifestações disponível no endereço <http://portal.ifpe.edu.br/campus/reitoria/index.jsf>, o atendimento presencial e por telefone de segunda a sexta-feira no horário das 8:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00 horas.

Visando prestar conta das ações do ano de 2015, foi elaborado o presente relatório, que discorre sucintamente acerca das diferentes manifestações recebidas na Ouvidoria Geral do IFPE, divididas nas seguintes tipologias: Pedido de Informação, Reclamação, Denúncia, Crítica, Elogios e/ou Agradecimentos e Sugestões.

Ainda no ano de 2015 conseguimos aprovar no Conselho Superior do IFPE a resolução nº 33 da Ouvidoria Geral que disserta sobre suas atribuições e competências, o referido documento está disponível na página da Ouvidoria e no portal do IFPE para consulta pública.

Durante todo o ano de 2015 observamos uma redução de 90,21% nas demandas recebidas quando comparado com o ano anterior, essa informação é válida para as seis diferentes tipologias registradas. Fazendo um histórico dos quatro anos de atividade podemos observar uma redução do número de demandas seguido de um aumento a partir de uma maior divulgação dos serviços da Ouvidoria Geral, e posterior decréscimo no recebimento das demandas no ano seguinte (Figura 1.). Acreditamos que essa redução se deu sobretudo a confiança e ao conforto da comunidade nos serviços da Ouvidoria Geral e também a procura pelos serviços do e-SIC implantado no IFPE, ocasionando uma distribuição das demandas nos dois setores. A Ouvidoria Geral registrou um total de 37 manifestações em todo o ano de 2015, 90,21% a menos que no ano anterior. O maior número observado foi o de pedido de informação, correspondendo a 87,83% das demandas registradas. Em segundo lugar, tivemos as reclamações com 7,41%, seguido de denúncias com 3,97%. As demais tipologias: críticas, agradecimentos e sugestões, registraram 0,26% cada, do total de demandas registradas (Figura 2).

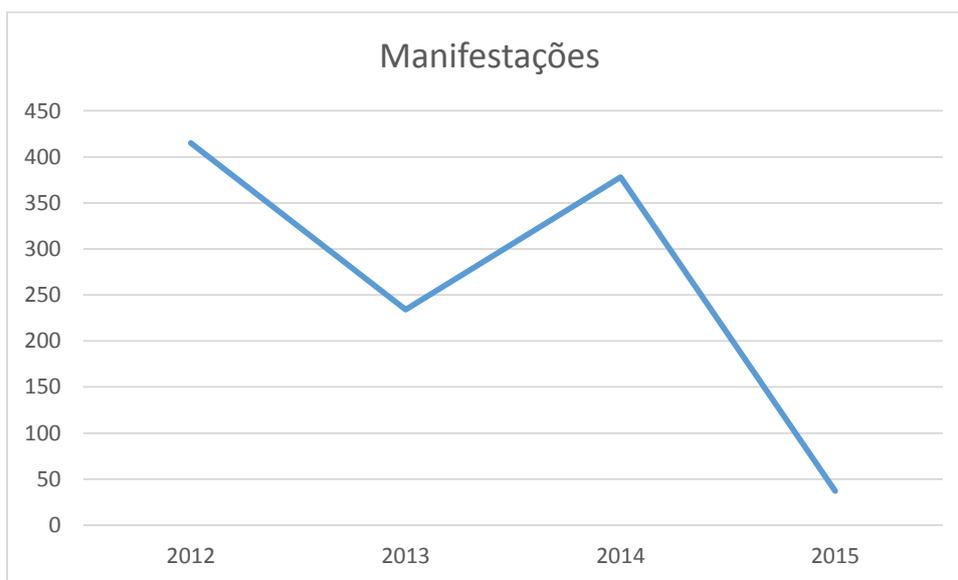
A maior procura por pedido de informação foi registrado no mês de setembro (54), o maior número de reclamações (7) ocorreu em abril. No mês de junho registrou-se o maior número de denúncias (5). Críticas, agradecimentos e sugestões, tiveram apenas um registro, nos meses de março, julho e agosto respectivamente (Figura 3).

Também podemos atribuir essa redução na procura pelos serviços da Ouvidoria Geral localizada na reitoria do IFPE a partir da implantação das ouvidorias sistêmicas e da divulgação maciça dos serviços ofertados através dos docentes, discentes e técnicos administrativos nos *Campi*. As Ouvidorias sistêmicas têm atuado de forma a tratar as demandas locais com maior facilidade e agilidade que a Ouvidoria Geral, dessa forma registramos a partir de então uma significativa redução no recebimento das diversas tipologias.

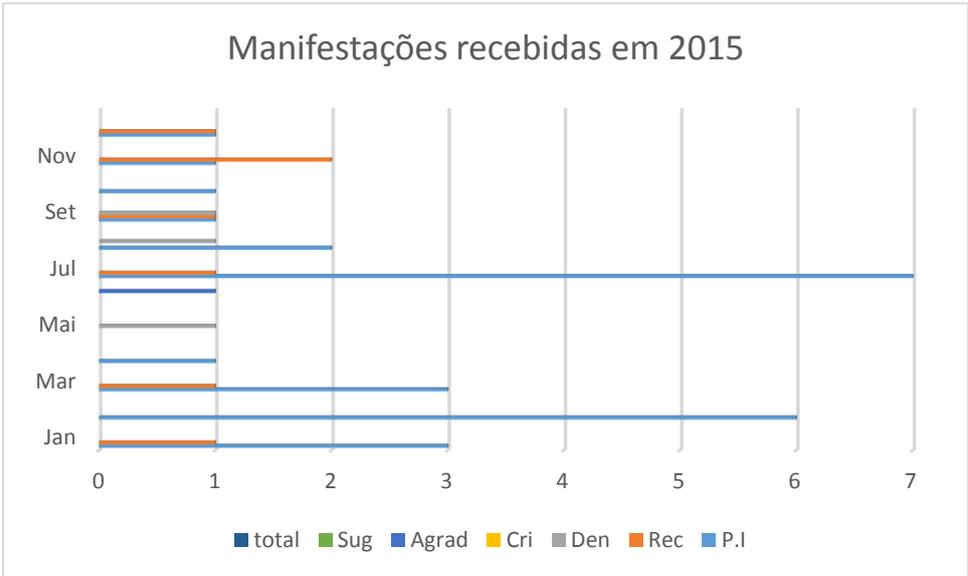
Atualmente a página do IFPE está passando por uma renovação e consequentemente a Página da Ouvidoria Geral também. No ano de 2015 foi possível

através da cooperação da Diretoria de Avaliação e Desenvolvimento de Tecnologias - DADT atualizarmos as informações pertinentes à Ouvidoria e à Lei de Acesso a Informação, bem como temos inserido ano a ano os relatórios anuais da Ouvidoria Geral para consulta pública.

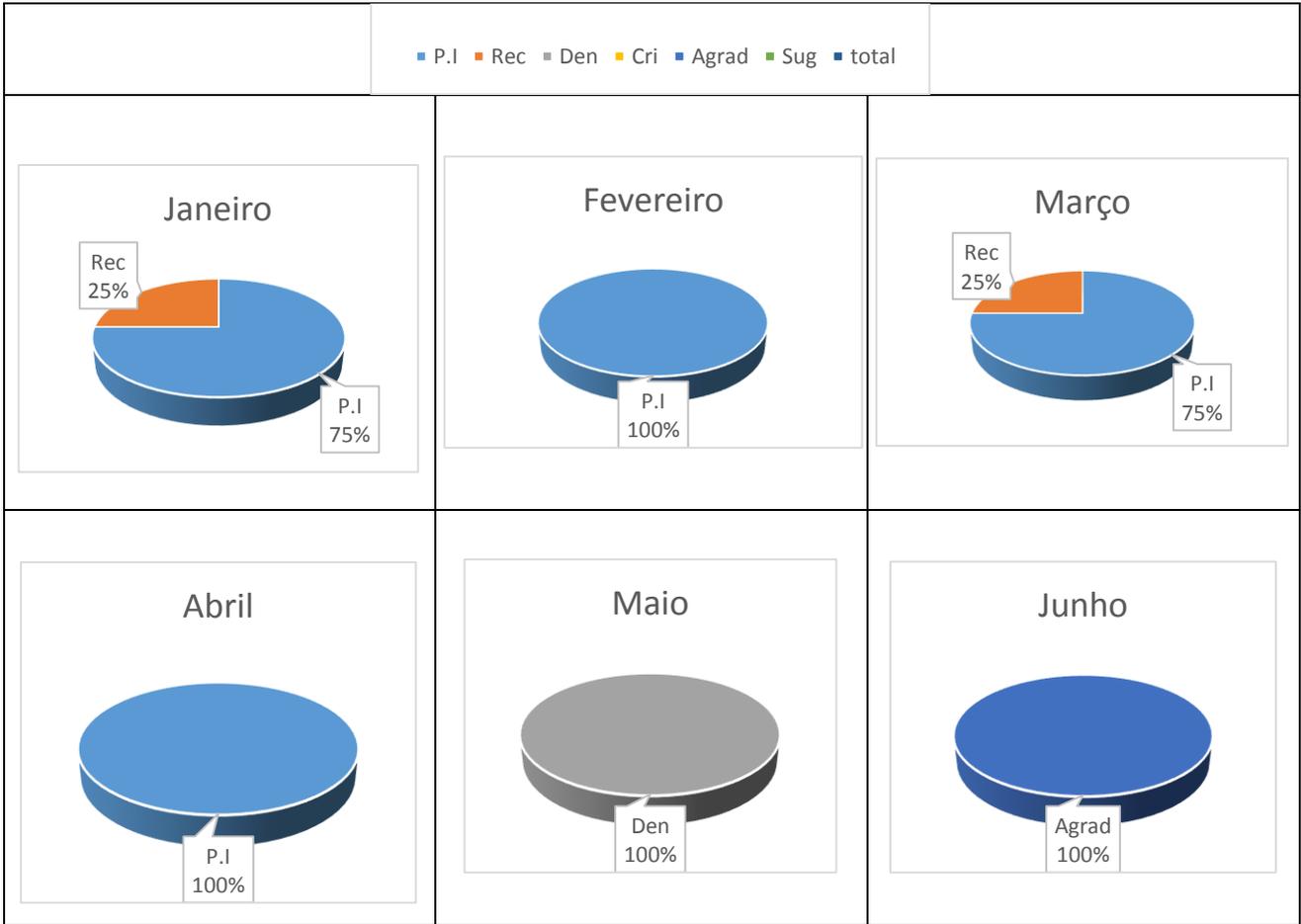
Dessa maneira, podemos concluir que o ano de 2015 foi de grande importância para a Ouvidoria Geral e que de certa forma podemos contribuir com o melhoramento dos serviços prestados pelo IFPE. Agradecemos imensamente a gestão atual e a Reitora Profa. Cláudia Sansil que não mede esforços em contribuir com a valorização da Ouvidoria Geral e as Ouvidorias Sistêmicas nos *Campi*, sempre no intuito de fortalecer a democratização das informações e empoderamento cidadão.

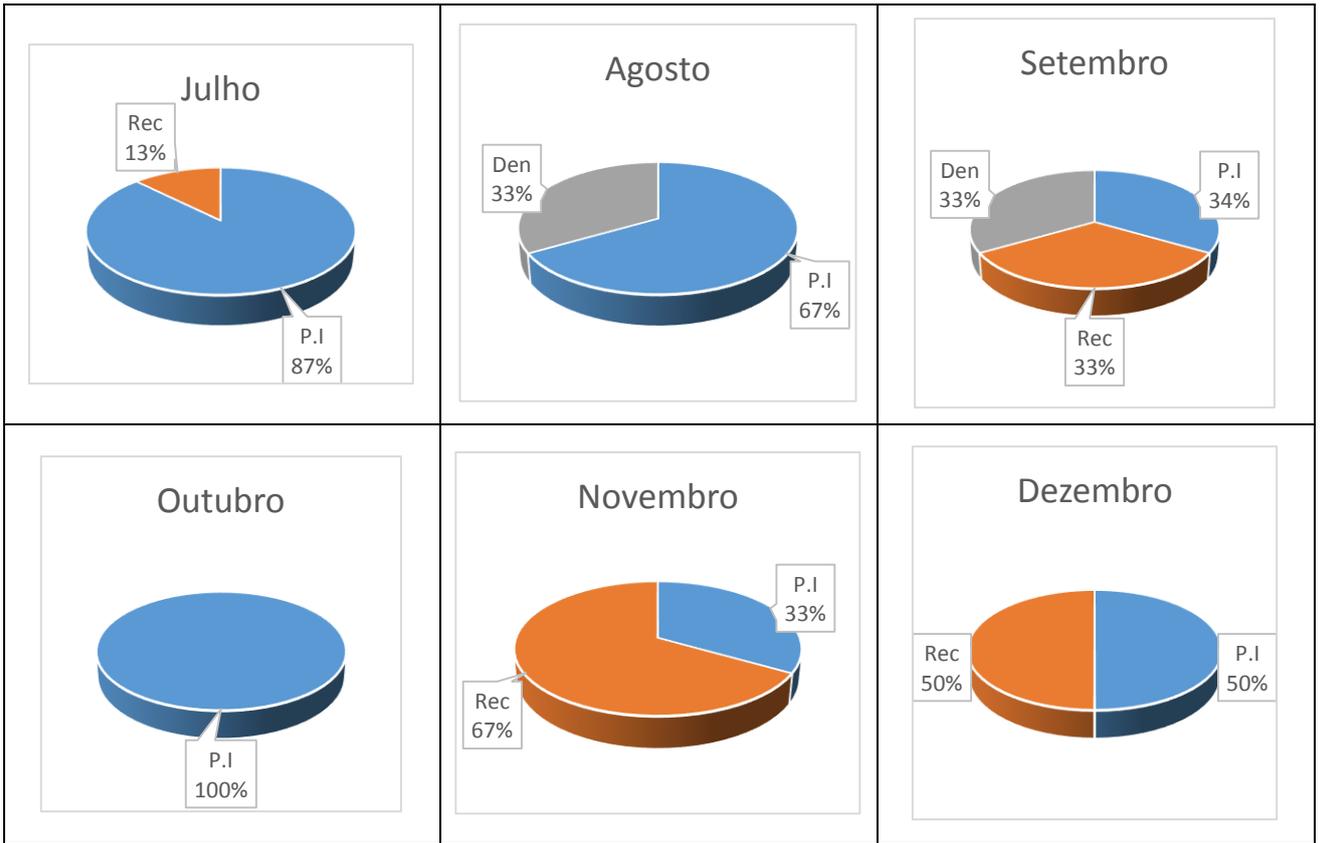


**Figura 1.** Comparativo das manifestações recebidas nos quatro anos de atividade



**Figura 2.** Total de manifestações recebidas na Ouvidoria Geral no ano de 2015





**Figura 3.** Distribuição das manifestações recebidas na Ouvidoria Geral no ano de 2015