



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL DO IFPE 2023

ABRIL 2024

**IFPE – Instituto Federal de Educação,
Ciência e Tecnologia de Pernambuco**





RELATÓRIO DE ATIVIDADES OUVIDORIA-GERAL DO IFPE 2023

RECIFE 2024

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	4
GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES	5
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....	6
FIGURA 1: DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA.....	7
FIGURA 2: TOTAL DE MANIFESTAÇÕES TRATADAS PELO IFPE EM 2023	8
FIGURA 3: SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES EM 2023	9
FIGURA 4: ASSUNTOS MAIS RECORRENTES EM 2023	9
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	11
FIGURA 5: RESULTADOS REFERENTES À PERGUNTA “A SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?”	12
FIGURA 6: RESULTADOS REFERENTES À PERGUNTA “VOCÊ ESTÁ SATISFEITA(O) COM O ATENDIMENTO PRESTADO POR ESTA OUVIDORIA?”	12
MELHORIA CONTÍNUA E CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13
ORIENTAÇÕES.....	13

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco (IFPE), em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Atividades, cujo objetivo é relatar os trabalhos realizados pela Ouvidoria-Geral do IFPE, destacam-se as manifestações registradas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), desenvolvida pela Controladoria- Geral da União (CGU).

Em 2023 foi dada continuidade a gestão na Ouvidoria-Geral do IFPE pelo seu Ouvidor Titular, o servidor Sr. Ronei Aprígio Freitas dos Santos (designado pela Portaria IFPE nº 413/2023 e com indicação aprovada pela Resolução CONSUP/IFPE nº 135, de 4 de julho de 2023).

Nos termos da Lei nº 13.460/2017, o presente relatório visa consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços ofertados, indicando, no mínimo:

- - o número de manifestações recebidas no ano; II - os motivos das manifestações;
- - a análise dos pontos recorrentes e
- - as providências adotadas pela Administração.

Com as referidas informações consolidadas, o presente Relatório de Atividades da Ouvidoria é encaminhado ao Reitor (Autoridade máxima do IFPE) e disponibilizado integralmente no Portal da Instituição, na internet.

Por tanto, é sempre válido destacar o conceito de manifestações de Ouvidoria, são elas: denúncia, comunicação de irregularidades, reclamação, solicitação de providência, sugestão, elogios, “Simplifique!”.

GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações de Ouvidoria são recebidas, tratadas e encaminhadas pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, hospedada na página da internet <https://falabr.cgu.gov.br>. As manifestações não são integradas automaticamente ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Assim, quando uma manifestação é registrada na Plataforma Fala.BR e direcionada ao IFPE, é aberto um processo no SEI, em caráter restrito, o qual irá tramitar nas unidades competentes e/ou instâncias apuratórias do Instituto.

A Ouvidoria-Geral realiza também atendimento presencial, ocasião em que é registrada a manifestação para, após o atendimento, promover-se a inserção na Plataforma Fala.BR. Além disso, o usuário, se preferir, ao se dirigir à Ouvidoria-Geral ou Seccional, é atendido e orientado a usar um terminal próprio para registrar a demanda na referida Plataforma.

Importa acrescentar-se que o atendimento presencial precisa ser pré-agendado pelo e-mail ouvidoria@reitoria.ifpe.edu.br. Já nos atendimentos por telefone, a Ouvidoria informa ao usuário a necessidade de ele registrar a manifestação na Plataforma Fala.BR. Quanto à resposta à manifestação, também é enviada ao e-mail cadastrado no momento do registro do protocolo.

A fim de se proporcionar uma melhor compreensão do presente Relatório, seguem alguns conceitos:

Manifestação: forma de o usuário expressar para a Ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

As manifestações estão divididas por tipo:

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público.

Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação das unidades organizacionais e/ou instâncias apuratórias competentes.

Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou

atendimento recebido.

Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de **políticas públicas e serviços prestados.**

Solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da Administração Pública.

Simplifique!: pedido de simplificação no atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos.

Comunicação de irregularidade: manifestação por meio da qual o usuário prefere não se identificar (anônima). Geralmente é usada para o cidadão denunciar ou reclamar algo.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Voltamos a destacar aqui que as manifestações eventualmente recebidas por e-mail não são mais contabilizadas no atendimento realizado pela Ouvidoria-Geral, uma vez que o usuário recebe a orientação para que sua manifestação seja registrada na Plataforma Fala.BR. No ano de 2021, em cumprimento ao inciso I do art. 7º da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) –, a Ouvidoria-Geral do IFPE solicita autorização para registro de dados pessoais, com atributos cadastrais, na Plataforma Fala.BR.

No que tange às manifestações recebidas no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, foram direcionadas ao IFPE 222 manifestações de Ouvidoria. De todas as tipologias, as mais demandadas foram Comunicação (58) e Reclamação (56); a terceira mais demandada foi a do tipo Denúncia (33). Nesse período, não tivemos nenhum pedido de Simplificação. Afora isso, foram registradas 21 Solicitações, 7 Sugestões e 5 Elogios. Desse quantitativo, 42 manifestações foram arquivadas, por não terem sido consideradas aptas, conforme a análise preliminar, sendo as demais enviadas para apuração por parte da instância competente na Reitoria e/ou para as unidades organizacionais, visando à emissão de pronunciamento e resolutive. Na “Figura 1”, a seguir, estão detalhadas as manifestações efetivamente tratadas pela Ouvidoria-Geral do IFPE no ano de 2023:

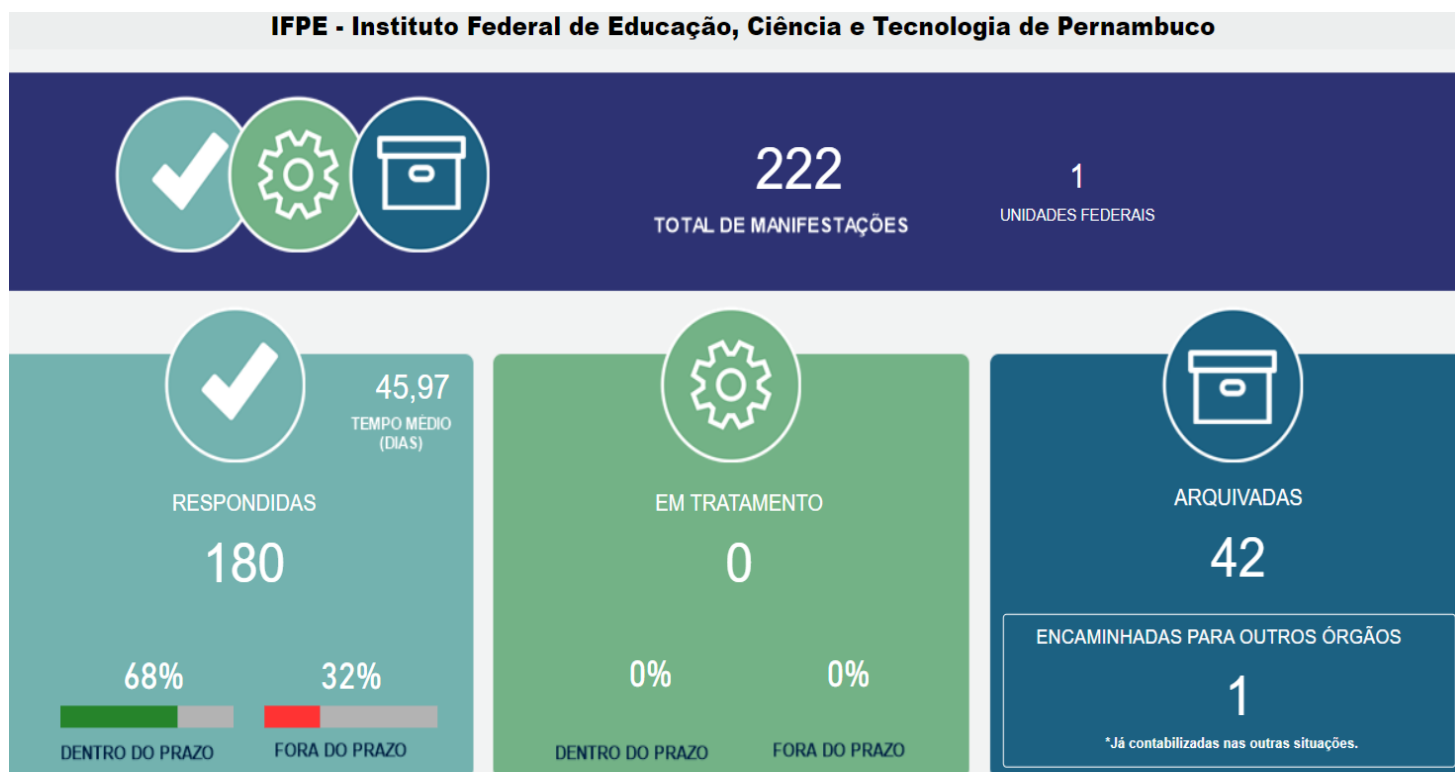
FIGURA 1: DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO		
	RECLAMAÇÃO	56 (31,1%)
	SOLICITAÇÃO	21 (11,7%)
	DENÚNCIA	33 (18,3%)
	SUGESTÃO	7 (3,9%)
	ELOGIO	5 (2,8%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	58 (32,2%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Das 222 manifestações recebidas, conforme apresenta a “Figura 2”, todas as manifestações aptas foram respondidas pelas áreas responsáveis; e dentro do prazo legal, com tempo médio de resposta de 45,97 dias corridos. As manifestações arquivadas tiveram como motivo do arquivamento ou “registro em duplicidade” ou “não apresentavam indícios mínimos na análise preliminar” do IFPE.

FIGURA 2: TOTAL DE MANIFESTAÇÕES TRATADAS PELO IFPE EM 2023



Observamos que, no ano de 2023, conforme atesta o gráfico apresentado na Figura 3, entre os meses de abril e maio, houve um aumento nos registros de manifestações, mas não apresenta uma acentuação que requeira uma especial observação tendo em vista se tratar de variação considerada normal até pela tipologia das mesmas.

No período compreendido entre novembro e dezembro, as demandas aumentaram consideravelmente, trata-se então de um período de campanha promovido entre os Campi para um conhecimento maior dos serviços de Ouvidoria, fazendo com que mais manifestações fossem registradas. Alcançado aí o objetivo principal da campanha, tornando a ouvidoria mais popular e reconhecida entre a comunidade acadêmica e demais usuários de nossos serviços.

FIGURA 3: SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES EM 2023



FIGURA 4: ASSUNTOS MAIS RECORRENTES EM 2023

Assunto	Ranking Assuntos
Denúncia de irregularidades de servidores	20
Universidades e Institutos	19
Agente Público	14
Assédio moral	10
Educação Superior	10
Certificado ou Diploma	9
Outros em Educação	7
Atendimento	6
Conduta Ética	6
Assédio sexual	5
Ensino Médio	5
Acesso à informação	4
Curso Técnico	4
Matrículas	4
Ouvidoria	4
Conduta Docente	3
Processo Seletivo	3
Assistência à Pessoa com Deficiência	2

Auditoria	2
Benefícios Sociais	2
Bibliotecas	2
Concurso	2
Cotas	2
Dados Pessoais - LGPD	2
Denúncia Crime	2
Discriminação	2
Educação Básica	2
Licitações	2
Orçamento	2
Outros em Administração	2
Serviços Públicos	2
Ações Afirmativas	1
Agendamento	1
Água	1
Aposentadoria	1
Assistência à Criança e ao Adolescente	1
Benefício	1
Certidões e Declarações	1
Compras governamentais	1
Comunicações	1
Corrupção	1
Educação Profissionalizante	1
Fomento ao Trabalho	1
Frequência de Servidores	1
Legislação	1
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	1
Outros em Saúde	1
Relações de Trabalho	1
Serviços e Sistemas	1
Site do Órgão	1

Ouvidoria Interna	2
Patrimônio	2
Planejamento e Gestão	2
Transparência	2
Bibliotecas	1
Concurso	1
Curso Técnico	1
Defesa e vigilância sanitária	1
Educação Profissionalizante	1
Fiscalização do Estado	1
Frequência de Servidores	1
Não Informado	1
Outros em Trabalho	1
Processo Seletivo	1
Recursos Humanos	1
Relações de Trabalho	1
Serviços e Sistemas	1
Serviços Públicos	1
Telecomunicações	1

Sobre os assuntos mais recorrentes, tanto pela comunidade acadêmica como pela sociedade em geral, em conformidade com a legislação que regulamenta o tema, foram emitidas respostas, via Plataforma Fala.BR, com a devida fundamentação e justificativas necessárias em relação às decisões emitidas pelos gestores para problemas individuais que geraram soluções coletivas.

Como o IFPE faz uso do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, todos os dados e as informações contidas neste relatório são públicos e podem ser acessados por qualquer cidadão, por meio do seguinte link: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Ademais, o cumprimento dos prazos legais e a qualidade das respostas emitidas pela Instituição são acessadas pelos órgãos de controle e a execução do trabalho desenvolvido por esta Ouvidoria-Geral é acompanhada pela Controladoria-Geral da União (CGU).

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Tendo em vista a busca da excelência de seus serviços, a Ouvidoria-Geral do IFPE busca avaliar seu atendimento por meio da percepção da satisfação do usuário em relação às respostas

às manifestações apresentadas na Plataforma Fala.BR. Para isso, o usuário é convidado a responder à pesquisa de satisfação, cujos resultados são apresentados a seguir. De acordo com o painel “Resolveu?”/CGU, em 2023, foram respondidas apenas 15 pesquisas de satisfação referentes aos retornos emitidos pelo IFPE.

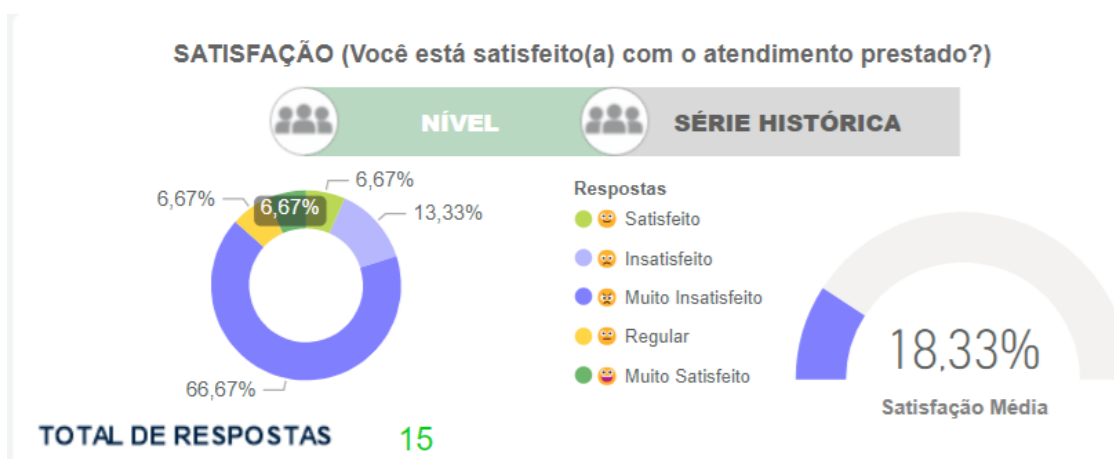
A pesquisa é opcional e convida o usuário a responder a duas perguntas: a primeira é sobre a resolubilidade da demanda – “A sua demanda foi resolvida?”; a segunda é sobre o atendimento da Ouvidoria – “Você está satisfeita(o) com o atendimento prestado por esta Ouvidoria?”. Os resultados referentes à primeira pergunta são apresentados na figura a seguir:

FIGURA 5: RESULTADOS REFERENTES À PERGUNTA “A SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?”



Já em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria-Geral, a pesquisa de satisfação registrou os seguintes resultados:

FIGURA 6: RESULTADOS REFERENTES À PERGUNTA “VOCÊ ESTÁ SATISFEITA(O) COM O ATENDIMENTO PRESTADO POR ESTA OUVIDORIA?”



Cabe destacar que se procedeu à análise individualizada dos casos em que a resposta atribuída pelo usuário à pesquisa de satisfação foi “Muito Satisfeito” e “Muito Insatisfeito”, em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria. A justificativa mais frequentemente apresentada para a não satisfação foi “insatisfação em relação à resposta emitida”, o que demonstra a necessidade de se avaliar a expectativa do cidadão ao que é possível de ser realizado pela Instituição.

MELHORIA CONTÍNUA E CONSIDERAÇÕES FINAIS

No intuito de promover a melhoria contínua dos serviços oferecidos pela Instituição e em atenção ao disposto na Lei nº 13.460/2017, em seu Art. 14, inciso II, que trata da atribuição inerente às Ouvidorias, este presente instrumento apresenta os dados e as informações estatísticas registradas na Plataforma Fala.BR, para orientar a Autoridade Máxima do IFPE na tomada de decisões estratégicas.

ORIENTAÇÕES

Ao Senhor Magnífico Reitor

SUMÁRIO EXECUTIVO

Nos termos da Lei nº 13.460/2017, Art. 13, incisos III, IV, V, e Art. 14, inciso II, esta Ouvidoria-Geral do IFPE apresenta as orientações técnicas que lhe competem, com o fito de propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços oferecidos aos usuários de serviços públicos da Instituição. Ato contínuo, após análise da Autoridade máxima, pede-se a publicização do Relatório Anual de Atividades de Ouvidoria-Geral do IFPE 2023 nos canais oficiais de comunicação da Instituição.

Sobre essa demanda, cabe esclarecer, de início, que a Ouvidoria-Geral do IFPE é responsável pela temática da entrega do Relatório Anual de Atividades de Ouvidoria no âmbito institucional, em consonância com a Lei nº 13.460/2017, a Portaria CGU nº 1.037/2021 e conforme a Resolução CONSUP/IFPE nº 33/2015, que instituiu a Ouvidoria-Geral do IFPE.

A Ouvidoria-Geral do IFPE, com base nos dados e nas informações coletadas na Plataforma Fala.BR, conforme mostram os gráficos inseridos neste Relatório, para melhor apresentar os resultados alcançados no ano de 2023 na prestações de seus serviços, vem assessorar a Administração do IFPE quanto às ações estratégicas de melhoria dos processos de atendimento dos serviços oferecidos pela Instituição aos seus usuários.

Nesse sentido, é priori destacar que, conforme a Lei nº 13.460/2017, em seu Art. 4º,

“Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.”

De acordo com o Art. 13:

“As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário; acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade; propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços; auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei; propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei; ...”

Para tanto, conforme o Art. 14:

“Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

...

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.”

Dessa forma, visando a um melhor entendimento e em cumprimento às normas mencionadas, apresenta-se a seguir o Quadro 2 com uma análise qualitativa dos dados e das informações apresentadas no Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral do IFPE 2023.

Quadro 2: Análise qualitativa dos dados e informações apresentados no Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral do IFPE	
ITEM 3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	ANÁLISE
Com relação às manifestações recebidas de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, foram direcionadas ao IFPE “222 manifestações de Ouvidoria”. De todas as tipologias, as mais demandadas foram: Comunicação (58) e Reclamação (56); a terceira mais demandada foi a do tipo Denúncia (33). Nesse período, não tivemos nenhum pedido de Simplificação. Afora isso, foram registradas 21 Solicitações, 7 Sugestões e 5 Elogios. Desse quantitativo, 42 manifestações foram arquivadas, por não terem sido consideradas aptas, conforme a análise preliminar, sendo as demais enviadas para apuração por parte da instância competente na Reitoria e/ou para as unidades organizacionais, visando à emissão de pronunciamento e resolutive.	Constata-se que houve um aumento no total de manifestações em relação aos anos anteriores, de acordo com os relatórios publicizados, o que representa uma procura maior dos usuários dos serviços públicos pelo canal de Ouvidoria, a fim de auxiliá-los na resolução de suas demandas. Consequentemente, há um maior aumento do Controle Social nos serviços oferecidos pela Instituição. Por outro lado, baseado nas tipologias que se destacam no referido item, demonstra-se que há uma necessidade de observância maior dos gestores aos temas mais recorrentes nas Manifestações se repetindo toda análise do ano anterior.

Denúncia de irregularidades de servidores	20
Universidades e Institutos	19
Agente Público	14
Assédio moral	10
Educação Superior	10
Certificado ou Diploma	9
Outros em Educação	7
Atendimento	6
Conduta Ética	6
Assédio sexual	5
Ensino Médio	5
Acesso à informação	4
Curso Técnico	4
Matrículas	4
Ouvidoria	4
Conduta Docente	3
Processo Seletivo	3
Assistência à Pessoa com Deficiência	2
Auditoria	2
Benefícios Sociais	2
Bibliotecas	2
Concurso	2
Cotas	2
Dados Pessoais - LGPD	2
Denúncia Crime	2
Discriminação	2
Educação Básica	2
Licitações	2
Orçamento	2
Outros em Administração	2
Serviços Públicos	2
Ações Afirmativas	1
Agendamento	1
Água	1
Aposentadoria	1
Assistência à Criança e ao Adolescente	1
Benefício	1
Certidões e Declarações	1
Compras governamentais	1
Comunicações	1
Corrupção	1
Educação Profissionalizante	1
Fomento ao Trabalho	1
Frequência de Servidores	1
Legislação	1
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	1

Segue aqui as tipologias em detalhe para análise, tendo em vista que todo atendimento realizado pela Ouvidoria-Geral, com intuito de demonstrar que a observância da melhoria dos serviços, é necessária e essencial para o alcance da missão institucional, destacando aqui que as mais demandadas são as que se referem aos servidores, focando no atendimento ao usuário dos serviços públicos oferecidos pela nossa instituição.

Outros em Saúde	1	
Relações de Trabalho	1	
Serviços e Sistemas	1	
Site do Órgão	1	

Em análise geral do Quadro 2, verifica-se que, com o aumento das manifestações e com os principais assuntos recorrentes, esta Ouvidoria-Geral do IFPE, em cumprimento à Lei nº 13.460/2017 e seus dispositivos, formula aqui sua orientação no intuito de propor melhorias no atendimento dos serviços oferecidos.

À vista disso, destaca-se a importância da inclusão no Planejamento Estratégico do IFPE (Reitoria e seus campi) de programas de **contínua capacitação dos agentes públicos, enfatizando o Código de Ética do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal e a Lei nº 8.112/1990**. Além disso, novamente recomenda-se a elaboração de um Plano de Ação para a atualização dos fluxos administrativos por procedimentos operacionais padrões em seu modelo de gestão.

CONCLUSÃO

Diante do exposto, esta Ouvidoria-Geral do IFPE, considerando a aplicação da Lei nº 13.460/2017, Art. 14, inciso II, entende que o Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral do IFPE composto pelas informações coletadas na Plataforma Fala.BR contempla elementos que servem de embasamento para a orientação de ações de melhoria nos serviços oferecidos pela Instituição.

Dessa forma, encaminha-se este documento ao Gabinete da Reitoria para apreciação do Reitor e as providências que ele avaliar como necessárias.

Recife, 30 de abril de 2023.

De acordo e aprovado. Encaminhe-se ao Gabinete da Reitoria, na forma proposta.

Ronei Aprício Freitas dos Santos
Ouvidor-Geral do IFPE