



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
OUVIDORIA GERAL DO IFPE
2021**

RECIFE

2022

1. 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 que objetiva relatar os trabalhos realizados tanto pela Ouvidoria Geral como pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do IFPE no exercício de 2021.

Em 2021 as atividades da Ouvidoria e do SIC do IFPE foram desenvolvidas pela Ouvidora Titular, com certificação para exercer tal função, e pela Ouvidora Adjunta que atuou na gestão dos Pedidos de Acesso à Informação.

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

I - O número de manifestações recebidas no ano;

II - Os motivos das manifestações;

III - A análise dos pontos recorrentes e

IV - As providências adotadas pela administração.

E deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de Ouvidoria e disponibilizado integralmente na página da Instituição na internet.

No ano de 2021, devido à Pandemia da COVID-19 e em conformidade com as normas de segurança emitidas a nível nacional, regional e local, os atendimentos ao cidadão permaneceram sendo realizados de forma remota, por meio dos canais institucionais já utilizados: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Plataforma Fala.BR) e e-mail institucional. A Ouvidoria Geral e o SIC também contam com uma aba específica na página do IFPE onde também são divulgadas informações aos cidadãos: <https://www.ifpe.edu.br/ouvidoria> e <https://www.ifpe.edu.br/acesso-a-informacao/servico-informacao-cidadao-sic>.

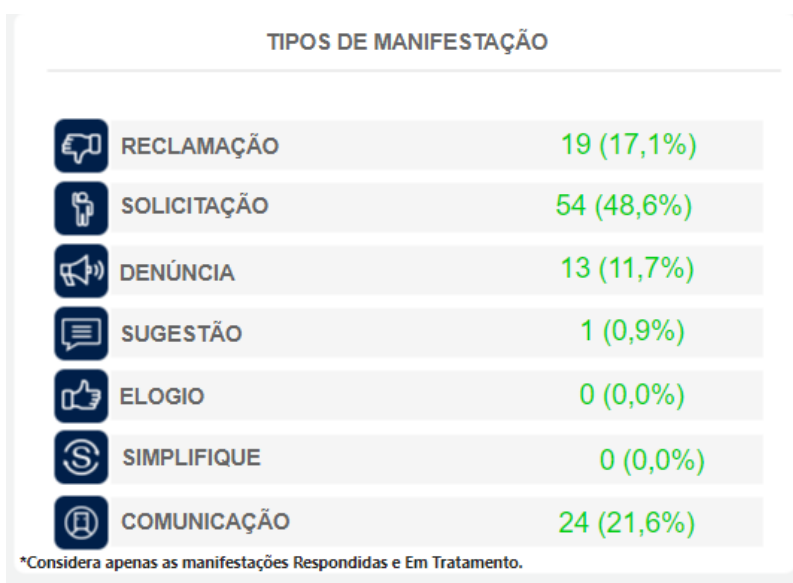
2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

É importante destacar que as manifestações eventualmente recebidas por e-mail são inseridas pela equipe na Plataforma Fala.BR, em cumprimento ao §2º do artigo 16 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro/2018, razão pela qual não serão contabilizadas separadamente, para evitar duplicidade na contagem. No ano de 2021, em cumprimento ao inciso I do art. 7º da Lei nº 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados, a Ouvidoria e SIC do IFPE passaram a solicitar autorização para registro de dados pessoais, com atributos cadastrais, na Plataforma Fala.BR.

Referente as manifestações recebidas, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021, foram direcionadas ao IFPE: “115 manifestações de Ouvidoria” e “122 pedidos de Acesso à Informação”. De todas as tipologias, as mais demandadas foram “Solicitação” e “Denúncia/ Comunicação”, a terceira mais demandada foi do tipo “Reclamação”. Nesse período, não tivemos nenhum pedido de simplificação, nenhum elogio e apenas uma “Sugestão”. Foram registradas “13 Denúncias e 24 Comunicações”, que é um tipo de denúncia anônima. Desse quantitativo, apenas 1 denúncia foi arquivada, por não ter sido considerada apta de acordo com análise preliminar e as demais foram enviadas para apuração por parte da instância competente na Reitoria.

Quando consideradas as manifestações efetivamente tratadas pela Ouvidoria Geral do IFPE no ano de 2021, o quantitativo foi o seguinte:

FIGURA 1: DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA:



Das **115** manifestações recebidas, apenas **02** ainda não foram respondidas e estão aguardando resposta das áreas responsáveis, as demais foram respondidas dentro do prazo legal, com tempo médio de resposta de 12 dias corridos. As manifestações arquivadas tiveram como motivo do arquivamento, ou “registro em duplicidade” ou “não eram de responsabilidade” do IFPE, conforme detalha a figura abaixo:

FIGURA 2: TOTAL DE MANIFESTAÇÕES TRATADAS PELO IFPE EM 2021

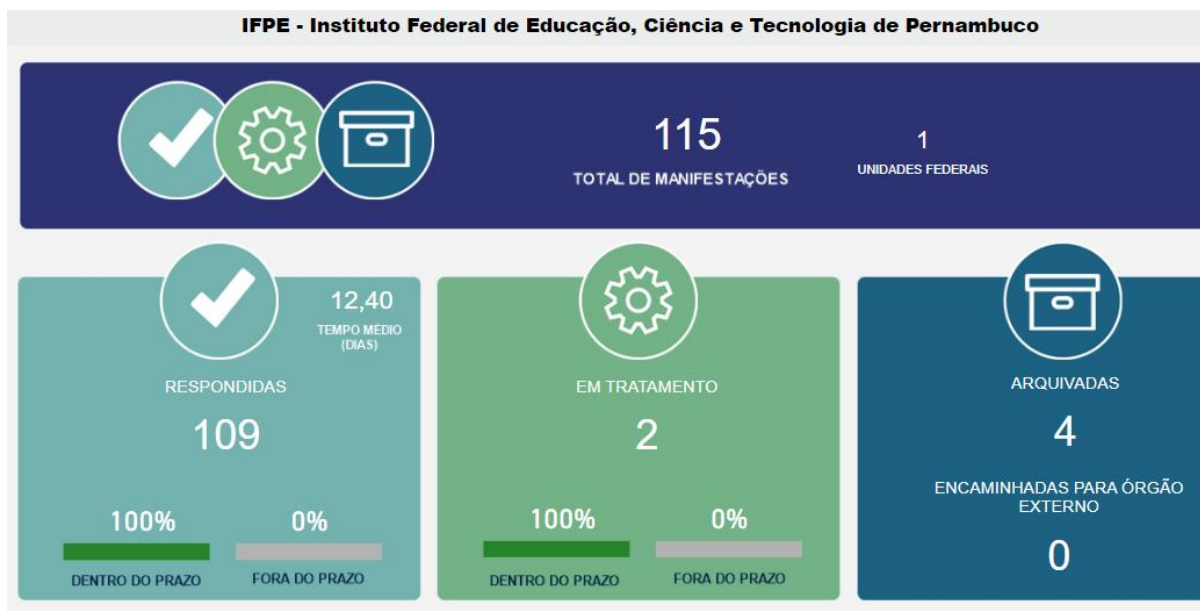
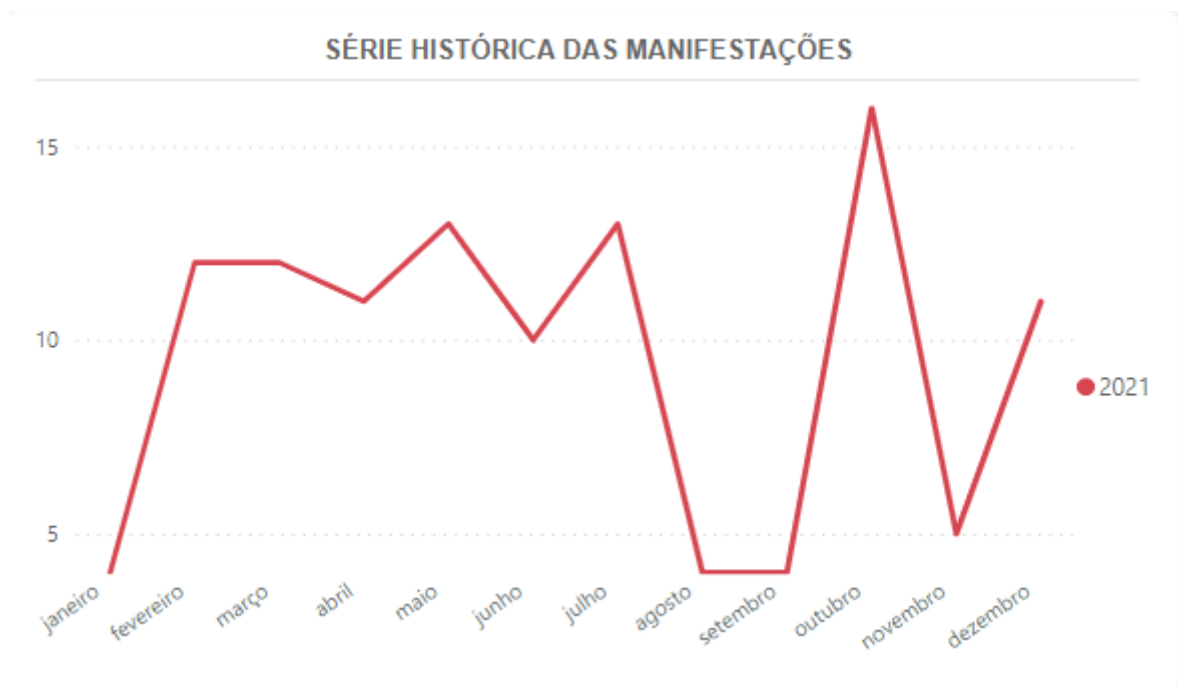


FIGURA 3: SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES EM 2021



De modo geral, percebe-se que a quantidade de manifestações apresentou um padrão relativamente constante nos meses de **fevereiro a julho** e queda significativa ao longo do segundo semestre, com exceção dos meses de **outubro e dezembro**, onde ocorreram o Processo Seletivo de Ingresso e debates sobre o Reordenamento do Instituto.

FIGURA 4: ASSUNTOS MAIS RECORRENTES EM 2021:

Atuação Docente
Assédio moral
Assistência Estudantil
Certidões e Declarações
Certificado ou Diploma
Colação de Grau Gestão em Turismo
Colação de Grau MPGA
Compras e Licitações
Comunicação Institucional
Concurso Público
Conduta Docente
Conduta Ética de Agente Público
Coordenação de Estágio
Denúncia de irregularidades de servidores
Devolução Ficha 19
Educação Superior - Prática Profissional
ENEM
Ensino Remoto
Frequência de Servidores
Manifestações Políticas
Matrículas
Movimentação de Servidor
Nomeação em Concurso Público
Normatização Docente
Patrimônio
Pesquisa Acadêmica
Planejamento e Gestão
Pós-graduação em Docência para Educação Profissional e Tecnológica
Prática Profissional

Processo Seletivo
Processo Seletivo PROFEPT
Recursos Humanos
Rede CAFe
Site do Órgão
Sou.Gov

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 sistema Fala.Br, com a devida fundamentação e justificativas necessárias em relação as decisões emitidas pelos gestores para problemas individuais que geraram soluções coletivas.

Como o IFPE faz uso do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, todas os dados e informações contidas neste relatório são públicas e podem ser acessadas por qualquer cidadão por meio do seguinte link: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, além disso o cumprimento dos prazos legais e a qualidade das respostas emitidas pela Instituição são acessadas pelos órgãos de controle e a execução dos trabalhos desenvolvidos por esta Ouvidoria Geral são acompanhados pela Controladoria Geral da União (CGU) que possui essa incumbencia legal.

3. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Esta Ouvidoria Geral busca perceber a satisfação do usuário em relação às manifestações apresentadas por meio da Plataforma Fala.BR e por isso sempre que uma resposta conclusiva é enviada, o usuário é convidado a responder a pesquisa de satisfação, cujos resultados serão apresentados a seguir. De acordo com o “Painel Resolveu?/CGU”, em 2021 foram respondidas, apenas, 09 pesquisas de satisfação referentes às respostas emitidas pelo IFPE.

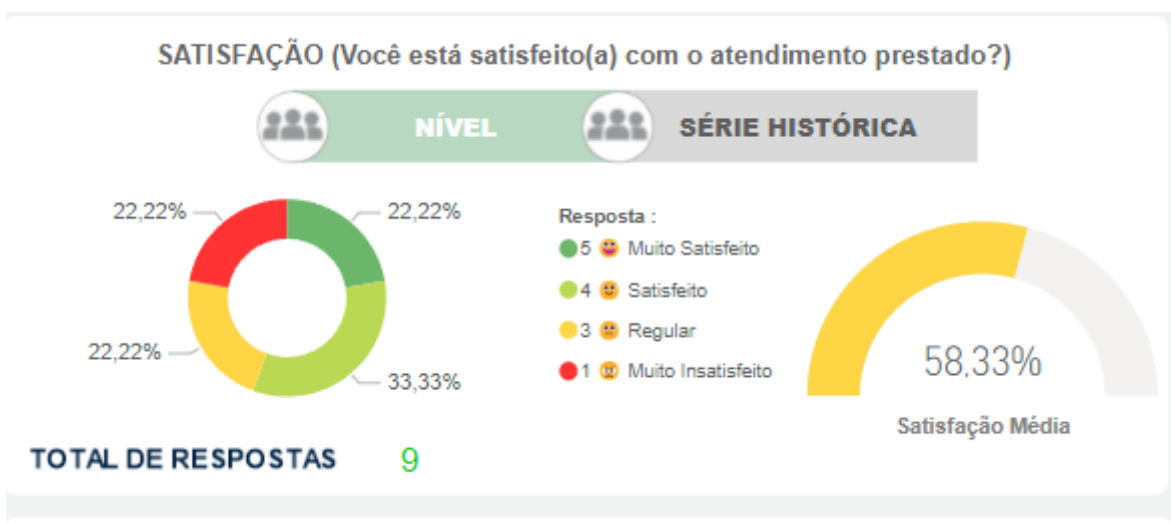
A pesquisa é opcional e convida o usuário a responder duas perguntas, a primeira sobre a resolubilidade da demanda e a segunda sobre o atendimento da Ouvidoria. Na primeira pergunta é questionado “A sua demanda foi atendida?”. Já a segunda questiona “Você está satisfeita(o) com o atendimento prestado por esta ouvidoria?”. Os resultados referentes à primeira pergunta são apresentados na figura abaixo:

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



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

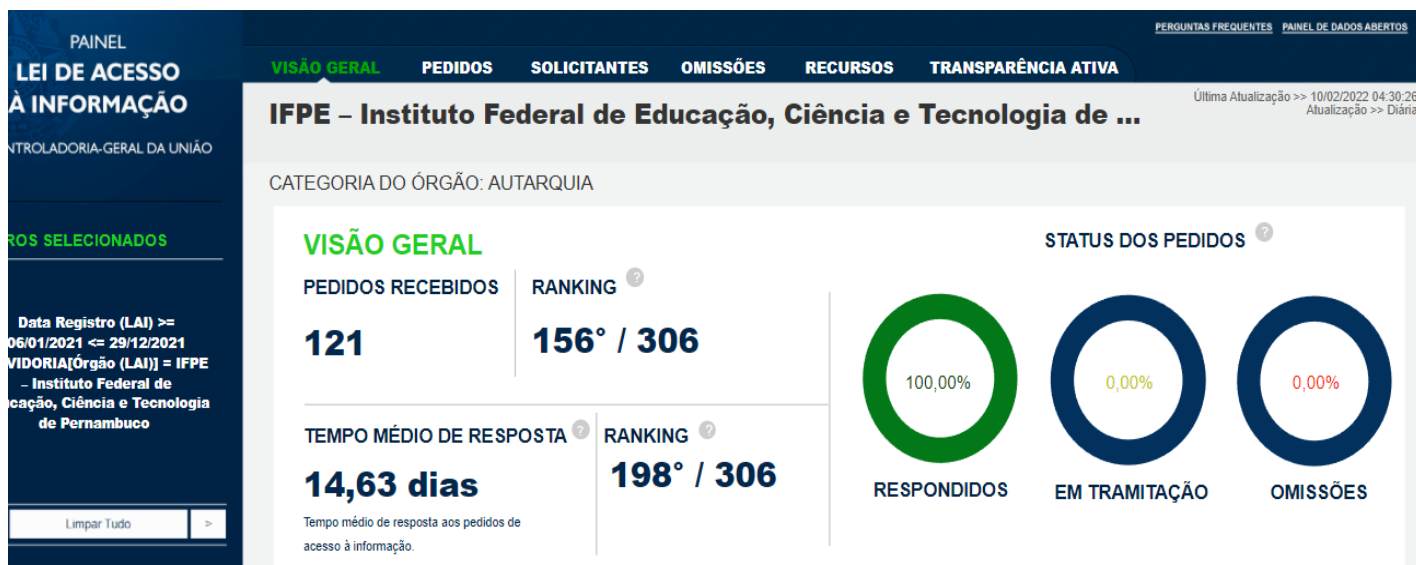
FIGURA 6: RESULTADOS REFERENTES À PERGUNTA “VOCÊ ESTÁ SATISFEITA(O) COM O ATENDIMENTO PRESTADO POR ESTA OUVIDORIA?”



Cabe destacar que procedeu-se com a análise individualizada dos casos em que a resposta atribuída pelo usuário na pesquisa de satisfação foi “Muito Insatisfeito” e “Insatisfeito” para a pergunta referente ao atendimento prestado pela Ouvidoria, sendo a justificativa mais frequente: “insatisfação em relação a resposta emitida” o que demonstra a necessidade alinhar a expectativa do cidadão ao que é possível de ser realizado pela Instituição.

4. APLICAÇÃO DA LAI NO IFPE EM 2021

- SITUAÇÃO GERAL:

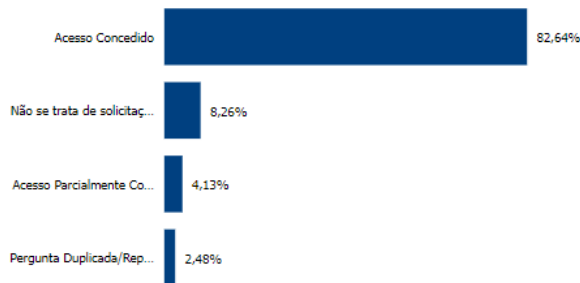


- QUANTIDADE E STATUS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO:



- TIPOS DE DECISÃO (ACESSOS CONCEDIDOS):

TIPO DE DECISÃO ? **MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO** ?

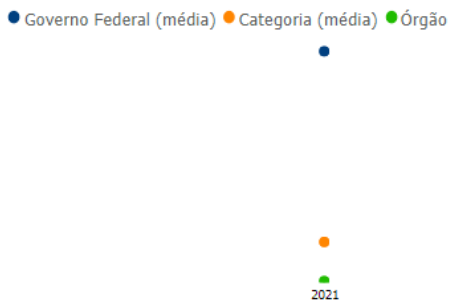


RANKING DE ÓRGÃOS COM MAIS OMISSÕES ?

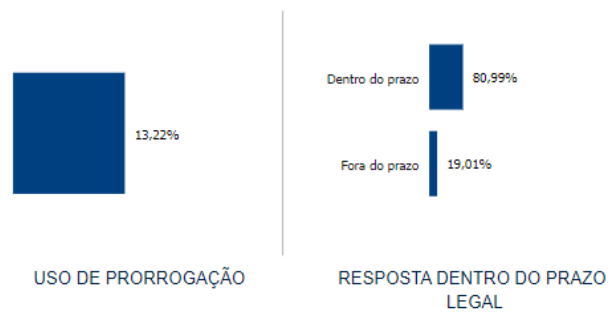
Classificação	Órgão	Omissões
1º	MS – Ministério da Saúde	13
2º	DNOCS – Departamento Nacional de Obras Contra as Secas	6
3º	ME - Ministério da Economia	5
3º	UFMG – Universidade Federal de Minas Gerais	5
3º	UNIFAP – Fundação Universidade Federal do	5

- CUMPRIMENTO DE PRAZO LEGAL:

EVOLUÇÃO DOS PEDIDOS ?



CUMPRIMENTO DE PRAZO ?



- QUANTIDADE DE OMISSÕES E RANKING DOS ÓRGÃOS:

PAINEL

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

FILTROS SELECIONADOS

OUIVIDORIA[Órgão (LAI)] = IFPE – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco

< Limpar Tudo >

NOME DO ÓRGÃO

PERGUNTAS FREQUENTES PAINEL DE DADOS AB

VISÃO GERAL PEDIDOS SOLICITANTES **OMISSÕES** RECURSOS TRANSPARÊNCIA ATIVA

Última Atualização >> 10/02/2022 04:12
Atualização >>

IFPE – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Per...

CATEGORIA DO ÓRGÃO: AUTARQUIA

OMISSÕES

TOTAL DE OMISSÕES ?

0

RANKING ?

37° / 306

HÁ QUANTOS DIAS O ÓRGÃO ESTÁ CUMPRINDO TOTALMENTE OS PRAZOS

77

NÍVEL DE OMISSÕES ?

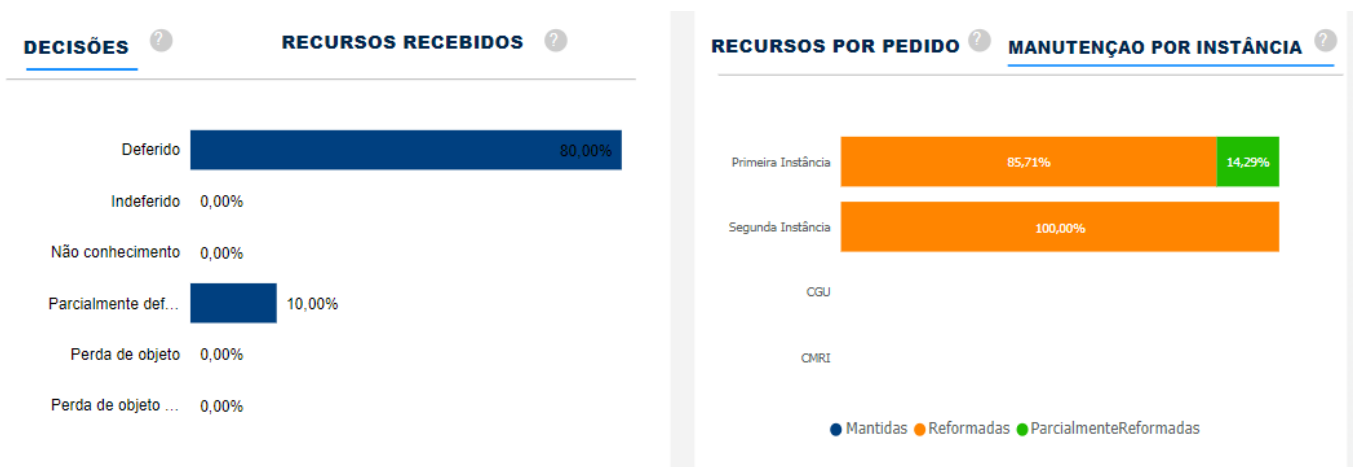
EVOLUÇÃO DE OMISSÕES ?

Ano	Porcentagem
2012	0,00%
2013	0,00%
2014	1,39%
2015	11,23%
2016	5,86%
2017	0,83%
2018	2,48%
2019	0,07%
2021	0,12%

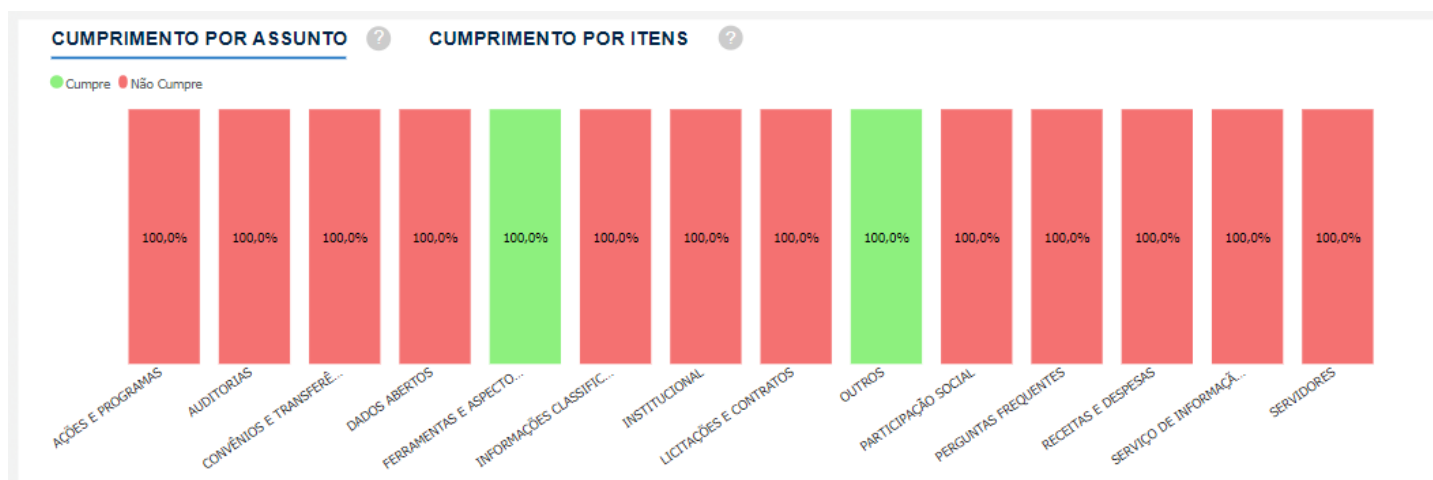
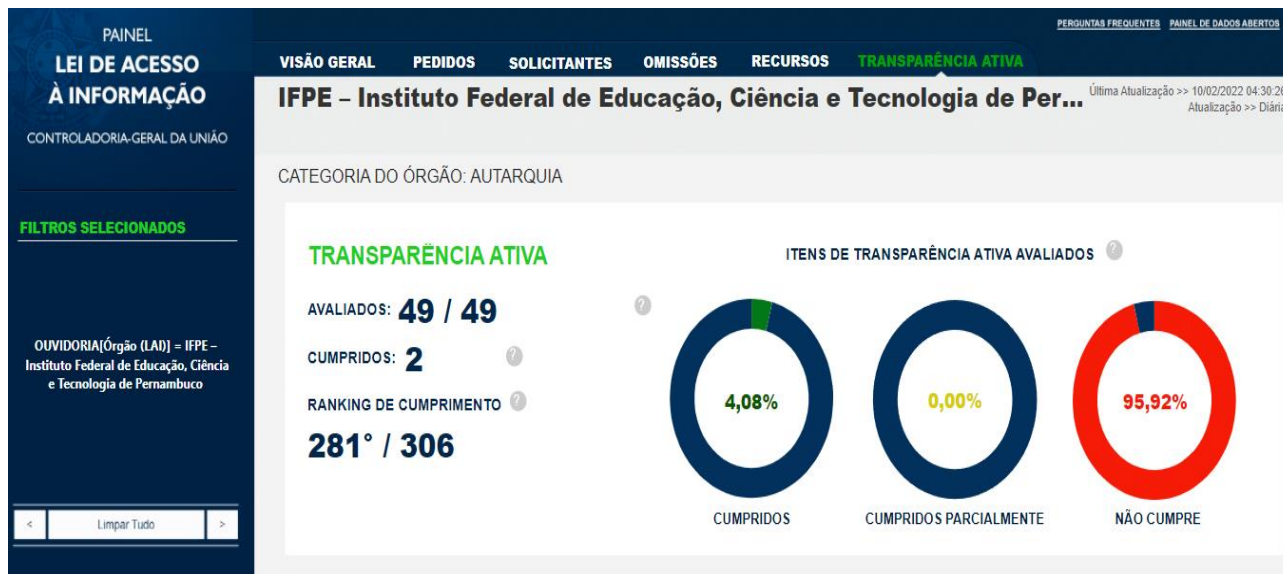
- **QUANTIDADE E STATUS DOS RECURSOS RECEBIDOS:**



- **DECISÕES QUANTOS AOS RECURSOS RECEBIDOS:**



- SITUAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA ATIVA (SITE DO ÓRGÃO):



5. MELHORIA CONTÍNUA E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a finalidade de promover a melhoria contínua do tratamento dado às manifestações de Ouvidoria, foram desenvolvidos fluxos de tratamento para cada tipo de manifestação que irão compor uma *Instrução Normativa* detalhada com todas as atividades desenvolvidas e os sistemas utilizados pela Ouvidoria Geral e Ouvidoria dos *Campi* do IFPE. Para a realização desse projeto será designada comissão específica, responsável pela aprovação do documento nas instâncias competentes e em continuidade ao trabalho pela atualização do *Regimento Interno da Ouvidoria* que, dentre outras coisas, deverá contemplar a realidade institucional das Ouvidorias dos *Campi* do IFPE.

A fim de exercer o seu papel institucional de contribuir para a implementação efetiva do princípio da transparência pública e da gestão democrática esta Ouvidoria Geral reafirma seu compromisso em atuar nas ações de melhoria da *Transparência Ativa e Passiva* desta Instituição de Ensino e na interlocução entre a comunidade acadêmica e os gestores, a fim de contribuir com o processo de melhoria contínua da qualidade dos serviços e dos atendimentos prestados por esta Instituição à sociedade.

Recife, 11 de fevereiro de 2022.

Ouvidora Geral do IFPE