



# OUVIDORIA GERAL DO IFPE

Relatório de Atividades 2017

Ouvidora Geral - JEANE MEDEIROS  
[Ouvidoria@reitoria.ifpe.edu.br](mailto:Ouvidoria@reitoria.ifpe.edu.br)

# OUVIDORIA GERAL

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

### 2017

Após mais um ano de trabalho cotidiano no atendimento às demandas recebidas na Ouvidoria Geral do IFPE, publica-se o presente relatório de atividades no intuito de prestar conta à sociedade de suas atividades e contribuir com o fortalecimento dos diversos setores do IFPE. A Ouvidoria Geral integra a estrutura organizacional do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco – IFPE, e tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional, atuando como um canal de interlocução com a sociedade, com vistas a mediar as relações entre a Administração Pública e o cidadão, propondo ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes. Sempre apoiada pela gestão do Reitoria, buscamos a excelência de nosso serviço com responsabilidade e respeito aos que buscam a Ouvidoria Geral.

Até o final do ano de 2017, o recebimento, registro e processamento de consultas, reclamações, denúncias, sugestões ou elogios provenientes de demandas espontâneas emanadas de cidadãos, à Ouvidoria Geral foi disponibiliza em “Formulário Eletrônico de Manifestações” desenvolvido pela DADT (Diretoria de Avaliação e Desenvolvimento de Tecnologias) do IFPE 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.

A Ouvidoria Geral do IFPE encontra-se na Reitoria do IFPE e oferece suporte às Ouvidorias Sistêmicas (localizadas nos 16 diferentes *Campi* do IFPE, a saber: Abreu e Lima, Afogados da Ingazeira, Barreiros, Belo Jardim, Cabo de Santo Agostinho, Caruaru, EAD, Garanhuns, Igarassu, Ipojuca Jaboatão dos Guararapes, Olinda, Palmares, Paulista, Pesqueira, Recife e Vitória de Santo Antão no intuito de fornecer informações acerca da Lei de Acesso à Informação e dirimir eventuais dúvidas.

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.

O presente relatório tem como finalidade o cumprimento do disposto no Cap. 9º, do Regimento Interno da Ouvidoria Geral do IFPE, aprovado pela Resolução CONSUP Nº 33, de 02 de julho de 2015, que trata da elaboração e divulgação de relatório anual de suas atividades à Reitora e ao Conselho Superior do IFPE.

Os dados em que se baseia este relatório têm como referência as manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral no período de janeiro a dezembro de 2017, período durante o qual foram totalizadas 160 demandas (Cento e sessenta), 73% a menos do total de manifestações registradas no ano anterior (Figura 1). Do total de manifestações recebidas no ano de 2017; 124 (cento e vinte e quatro) foram na forma pedido de informação, 29 (vinte e nove) como reclamação, 5 (cinco) na forma de denúncia e 2 (duas) na forma de sugestão (Figura 2).

Atribuímos tão representativo aumento no número de demandas recebidas no ano de 2016 ao trabalho de divulgação da Ouvidoria junto aos cursos no ato do recebimento dos alunos em cada início de período, e ao sentimento de confiança dos usuários quanto ao tratamento das demandas pela Ouvidoria e a Cooperação de todos os setores que tão rapidamente atendem a Ouvidoria. É sempre colocado em reuniões de gestores, a necessidade de celeridade no atendimento das demandas e o compromisso de todos no pleno funcionamento dos serviços da Ouvidoria e no atendimento a Lei de Acesso a Informação.

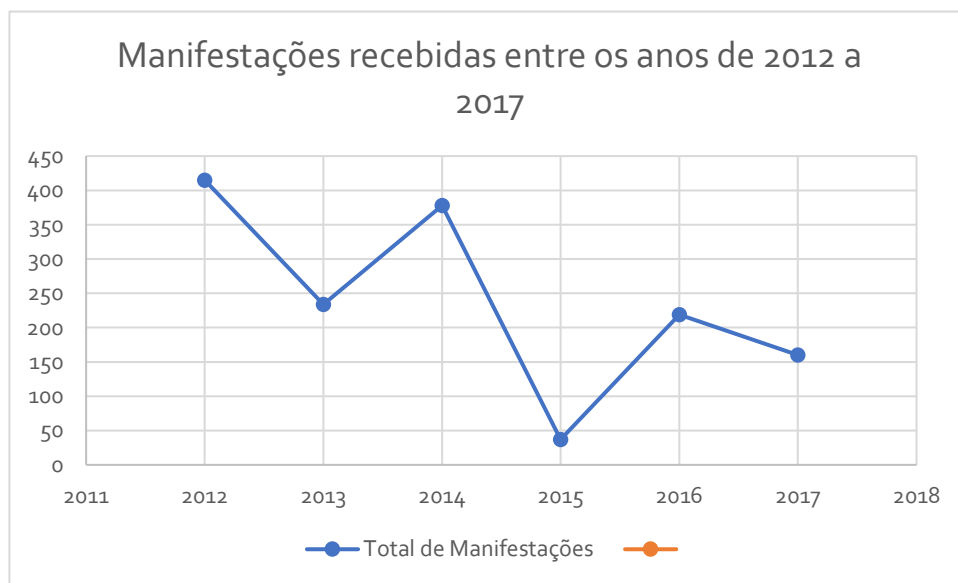
A maior procura por pedido de informação foi registrada no mês de maio (21), o maior número de reclamações (6) ocorreu em março. Nos meses de janeiro, maio, e julho foram registrados uma (1) denúncia cada e duas (2) no mês de junho. Totalizando cinco (5) denúncias no ano. Foram registradas apenas duas (2) sugestões no mês de maio (Figura 3).

De maneira geral e investigando os pedidos de informação que somaram a maior parte das tipologias atendidas, correspondendo a 77,5% do total de demandas podemos identificar que em sua maioria os pedidos de informação foram mais frequentes em épocas de vestibular e ou concursos, caracterizando pedidos simples em sua maioria e que poderiam ser adquiridos diretamente dos setores demandados.

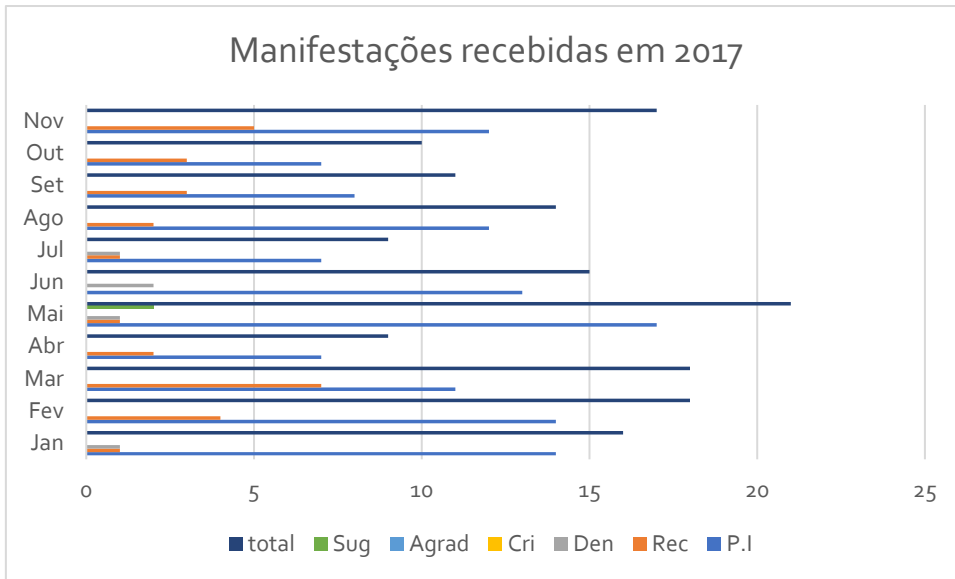
Dessa maneira e na perspectiva de colaborar com excelência dos serviços prestados pelo IFPE, sugerimos a criação de um canal temporário para dirimir dúvidas referentes aos temas.

Atribuímos a redução na procura pelos serviços da Ouvidoria ao aumento da utilização do canal e-SIC pelos cidadãos.

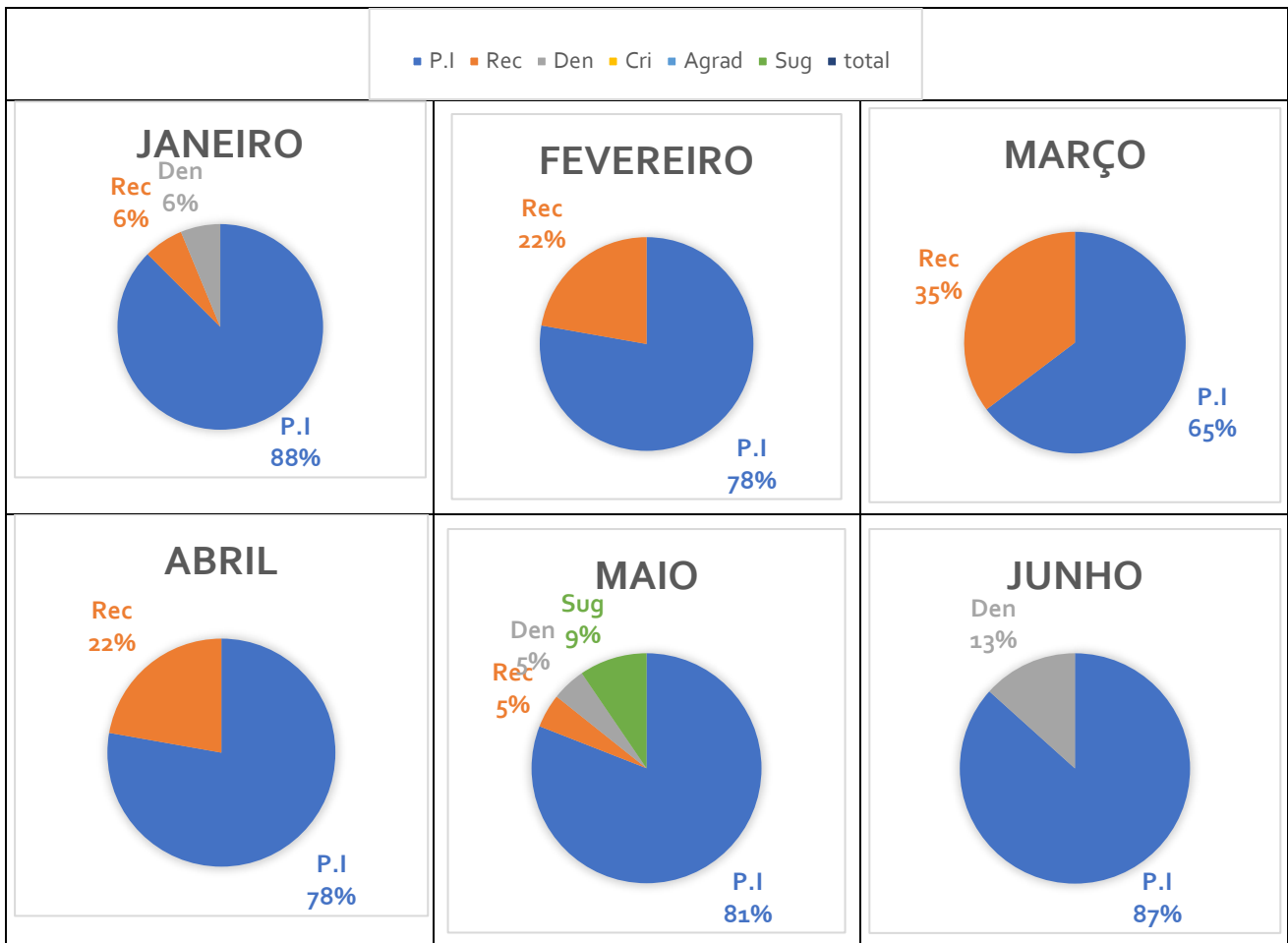
Agradecemos imensamente a gestão e a Reitora Profa. Anália Keila que não mede esforços em contribuir com a valorização da Ouvidoria Geral e as Ouvidorias Sistêmicas nos *Campi*, sempre no intuito de fortalecer a democratização das informações.

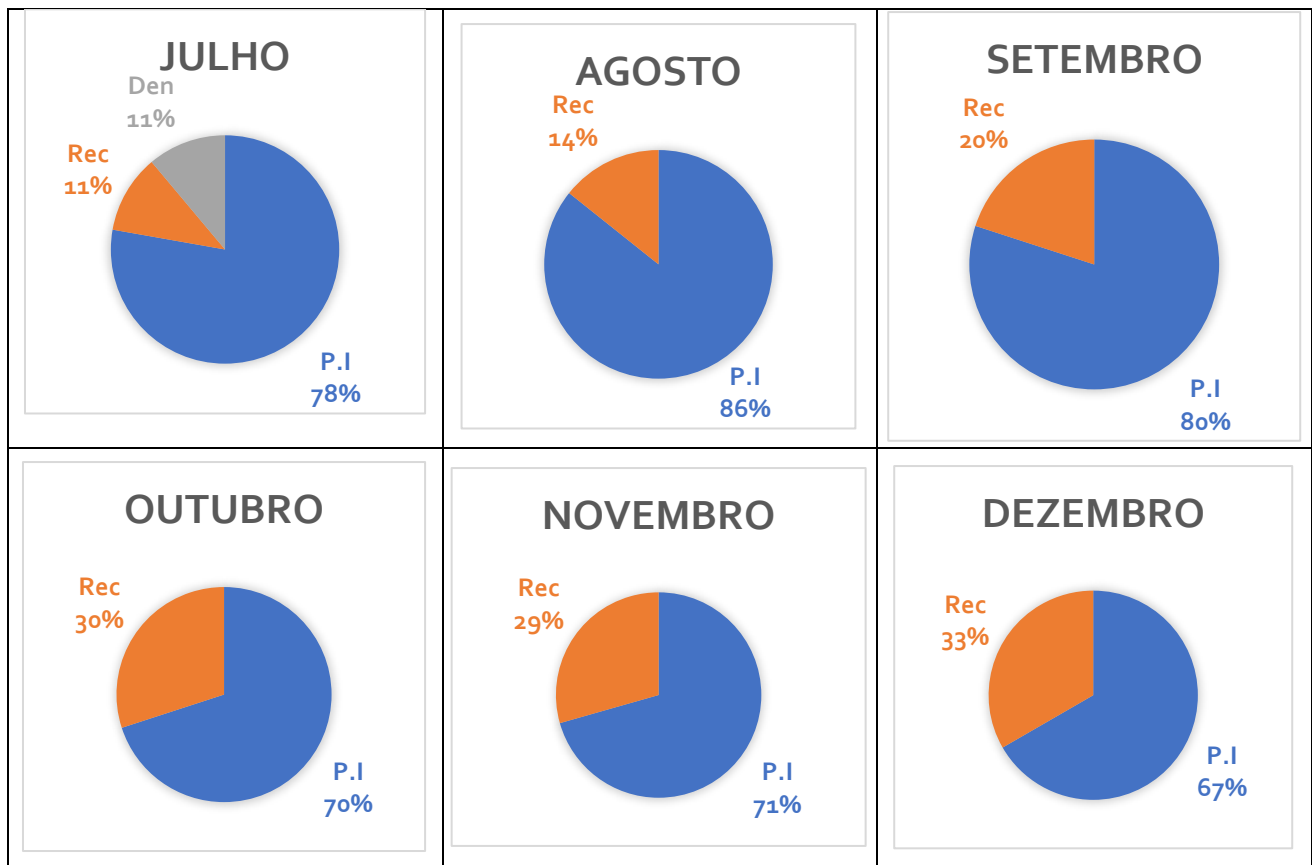


**Figura 1.** Comparativo de manifestações recebidas na Ouvidoria nos anos de 2012 a 2017



**Figura 2.** Total de manifestações recebidas na Ouvidoria Geral no ano de 2017





**Figura 3.** Distribuição das manifestações recebidas na Ouvidoria Geral no ano de 2017 por tipologias