

# OUVIDORIA GERAL

## Relatório de atividades

2012 e 2013

A Ouvidoria Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco – IFPE - é um CANAL de comunicação que atua como instância da Reitoria, no sentido de promover a interlocução entre a Instituição e as comunidades interna e externa, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados pela Instituição.

A Ouvidoria Geral do IFPE foi criada com o objetivo de contribuir para a busca da excelência dos serviços do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco.

De natureza mediadora, compete ao Ouvidor acompanhar, junto às instâncias pedagógicas e administrativas do IFPE, o resultado das demandas, comunicando-os aos interessados, garantindo-lhes assim, informação e resposta. Também executamos um papel colaborativo com os demais *Campi* do IFPE em busca do aperfeiçoamento dos processos de trabalho e do modelo de gestão da organização, a partir dos elementos obtidos por meio da interlocução com o seu público.

O presente relatório da Ouvidoria geral do IFPE refere-se ao período de setembro de 2012 a junho de 2013 e pretende em cumprimento às disposições legais, prestar conta de suas ações ao longo desses dez meses de atuação.

Os resultados do trabalho da Ouvidoria geral no período avaliado foram satisfatórios e representativos de uma sociedade cada vez mais participativa e consciente de seus direitos. Nestes dez meses, foram registradas 415 manifestações que contribuíam com a melhoria dos serviços prestados pelo IFPE. É de fundamental importância registrar que no mês de setembro de 2012, foram recebidos um total de 14 manifestações, somadas todas as tipologias atendidas pela Ouvidoria Geral. No mês de junho de 2013, o total das manifestações somou 99 registros considerando-se todas as tipologias. No decorrer dos meses seguintes foi observado um aumento progressivo nos atendimentos, esse aumento se deu em função da consolidação das atividades e do trabalho de divulgação da Ouvidoria no Instituto Federal de Pernambuco.

A Ouvidoria do IFPE vem paulatinamente conquistando a confiança e o reconhecimento da comunidade interna e externa ao *Campus*. Esse reconhecimento é

observado através do aumento no número de manifestações recebidas. Também atentamos à cooperação obtida de nossos gestores, que tão agilmente tem atendido as demandas solicitadas pela Ouvidoria Geral, com respostas claras e rápidas.

Durante o período de setembro de 2012 a junho de 2013, a Ouvidoria Geral do IFPE recebeu 415 manifestações dos cidadãos e usuários que buscaram a Ouvidoria Geral como canal de democratização e socialização de informações. As tipologias abrangidas na Ouvidoria Geral foram: Pedido de informação, denúncia, reclamação, crítica, sugestão, agradecimento e outros assuntos.

As tipologias predominantes no período de avaliação compreendido entre os meses de setembro de 2012 a junho de 2013 foram: pedido de informação, reclamação e denúncia, representando, respectivamente, 89,15%; 4,33% e 3,12%, sendo que as outras tipologias representaram os 3,04% restantes, correspondendo a 1,20% agradecimentos e sugestões, 0,72% de críticas e 0,24% de outros assuntos (Figura 1).

O crescimento progressivo dos registros de manifestações (Figura 2) na ouvidoria está diretamente relacionado aos esforços de divulgação Institucional dos serviços ofertados pela Ouvidoria, aproximando cada vez mais o cidadão à Instituição e a elevação de grau de confiabilidade nos atendimentos.

A partir dos dados obtidos, foi possível verificar a ocorrência de picos de procura nos atendimentos às diversas manifestações, em especial a tipologia “pedido de informação”, com acréscimos acentuados no primeiro trimestre do ano de 2013 e no mês de junho do mesmo ano, correspondendo aos meses de início das aulas e matrículas, sugerindo uma maior procura por informações relacionadas durante esse período. Ademais pôde-se observar nos meses seguintes uma constância na procura pela ouvidoria e posterior declínio, contudo, este movimento é esperado e denota que estamos conseguindo nos consolidar como canal de comunicação entre a comunidade e o IFPE.

Diante do exposto, a Ouvidoria Geral do IFPE reitera a necessidade de sensibilização dos servidores para respostas mais céleres e com qualidade, pois o contato com aquele que procura a Ouvidoria é de fundamental importância e necessita ser um momento de consagração em que o cidadão se sinta seguro e perceba a seriedade dos órgãos públicos.

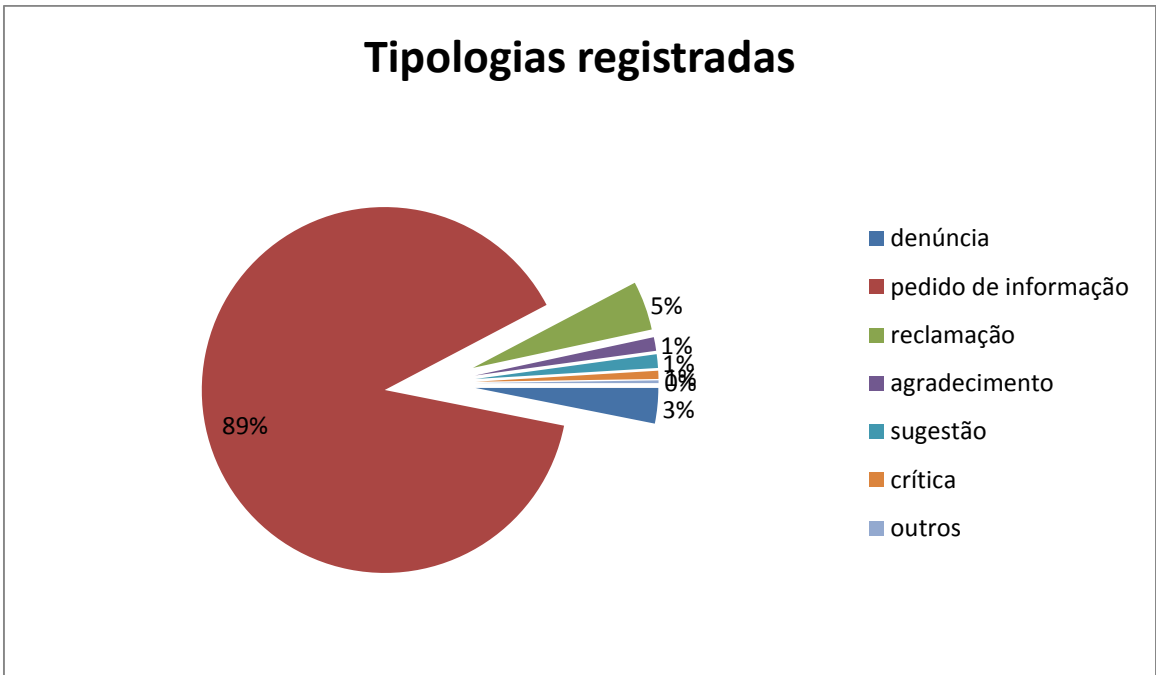


Figura 1. Distribuição das manifestações recebidas na Ouvidoria Geral durante o período de setembro de 2012 a junho de 2013.

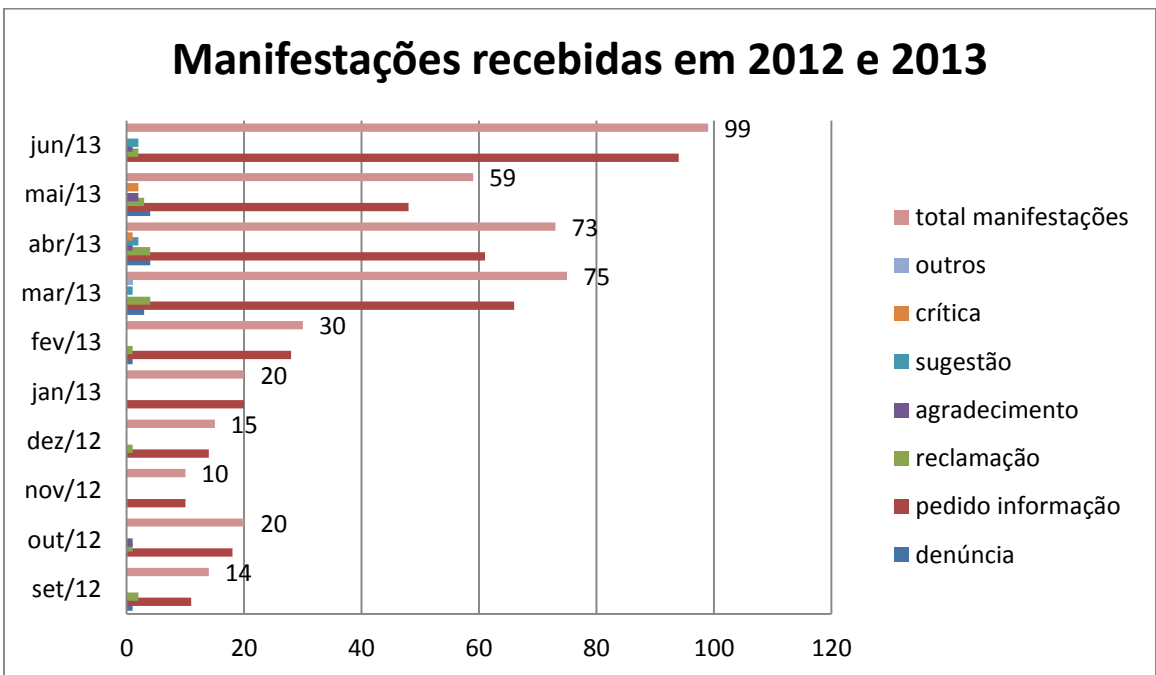


Figura 2. Total de manifestações recebidas na Ouvidoria Geral