

**INSTITUTO
FEDERAL**
Sertão Pernambucano

**COORDENAÇÃO DE
OUVIDORIA E ACESSO À
INFORMAÇÃO - COIC**

RELATÓRIO ANUAL

2023

ELABORADO POR

Ouvidor Titular: Ricardo Barbosa da Silva

APRESENTAÇÃO

ONDE ESTAMOS

A Ouvidoria do IFSertãoPE faz parte do Sistema de Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal (SISOUV) e é um importante canal de comunicação entre o cidadão e a instituição. É um espaço de acolhimento, de escuta e de tratamento de manifestações recebidas do público interno e externo (servidores(as), alunos(as) e população em geral), no qual o cidadão poderá expressar seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido, além de poder auxiliar a Instituição a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

Em atendimento ao disposto na Lei nº 13.460/2017, art. 14, II, e demais normativos vigentes, a Ouvidoria do IFSertãoPE, institucionalizada formalmente no organograma em 16/01/2018, por meio da Resolução CONSUP nº 02/2018, apresenta o relatório de atividades do ano de 2023, que reúne informações referentes às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação recebidos por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) e dos demais canais de atendimento.

Este relatório tem como função contribuir para a transparência e melhoria da gestão institucional, a partir dos resultados analisados das manifestações registradas pelos cidadãos.

ESTRUTURA FÍSICA E DE PESSOAL

A Ouvidoria do IFSertãoPE funciona no 1º andar do prédio da Reitoria, das 07h30min às 12h e das 13h30min às 17h, e dispõe de sala reservada para atendimento presencial. Endereço: Rua Aristarco Lopes, nº 240, Centro, Petrolina-PE, CEP: 56302-100.

Atualmente, o setor conta com um servidor com carga horária de 40 (quarenta) horas semanais, na função de Ouvidor Titular, designado em 31/03/2023, e um Ouvidor Substituto, lotado no Gabinete da Reitoria, para atuar nas ausências e afastamentos legais do titular.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Fala.BR

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) da Controladoria-Geral da União - CGU, disponível no endereço eletrônico <https://falabr.cgu.gov.br/>, é o principal canal de recebimento e tratamento de manifestações. O sistema funciona 24 horas todos os dias e permite ao usuário registrar pedidos de acesso à informação, denúncias, comunicações (denúncias anônimas), reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de simplificação, bem como acompanhar o andamento das manifestações.

Telefone

Atendimento de segunda a sexta-feira, durante o horário de funcionamento da Ouvidoria, por meio do telefone (87) 2101-2359.

WhatsApp

Atendimento de segunda a sexta-feira, durante o horário de funcionamento da Ouvidoria, por meio do WhatsApp Business (87) 99926-9892.

E-mail

Atendimento por meio do endereço eletrônico de e-mail ouvidoria@ifsertao-pe.edu.br.

Atendimento presencial e virtual

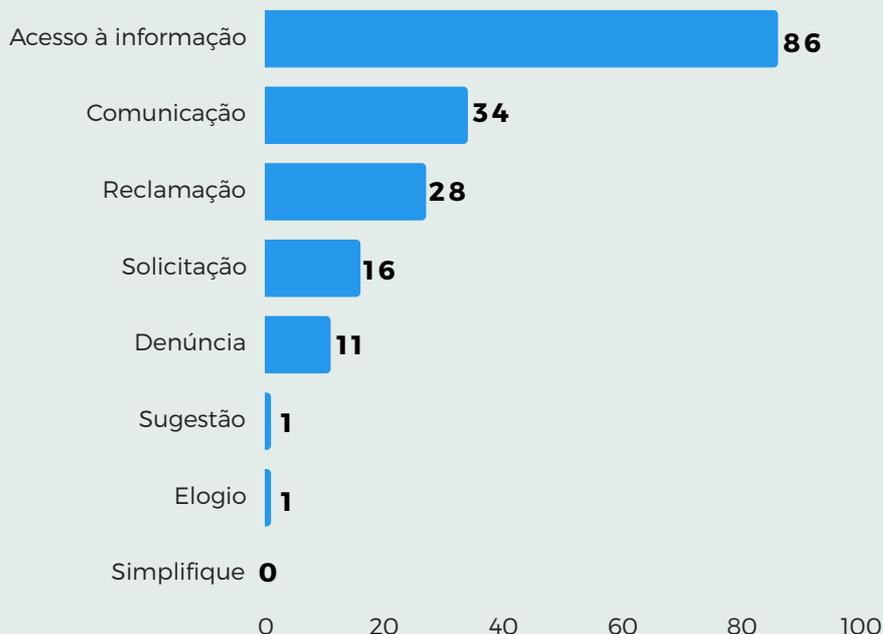
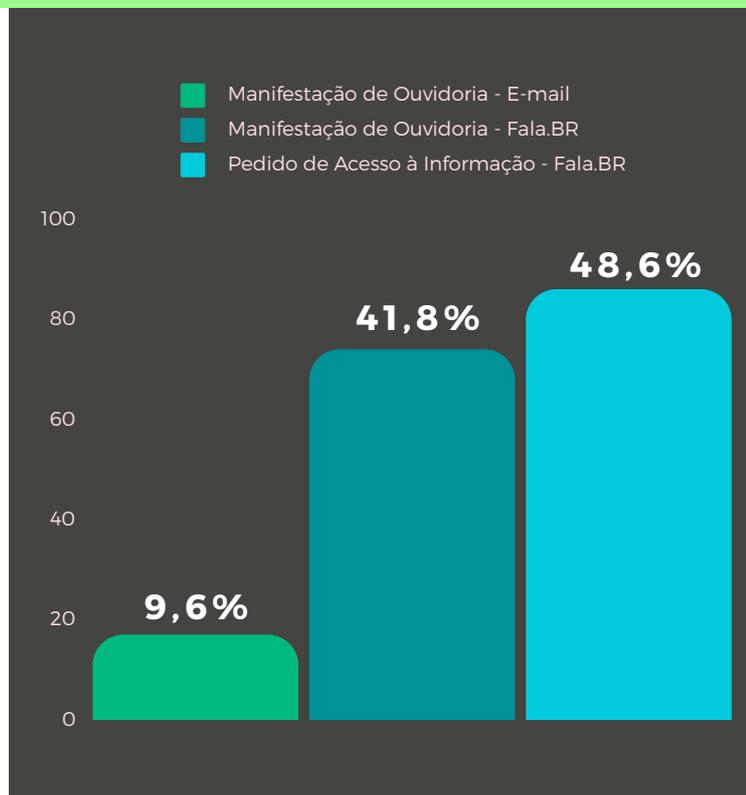
A Ouvidoria dispõe de ferramenta de agendamento de horário para falar diretamente com o Ouvidor, de forma presencial ou virtual (Google Meet). O agendamento pode ser realizado por meio do link <https://calendar.app.google/HcFpcR8vrRR58ajn6>, nos dias e horários disponíveis para reserva de atendimento.

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) é o principal canal de recebimento e tratamento de manifestações. As manifestações recebidas por outros meios disponíveis de atendimento (telefone, whatsapp, e-mail e atendimento presencial ou virtual) passaram a ser inseridas integralmente no Fala.BR a partir de abril de 2023, diretamente pelo cidadão por orientação da Ouvidoria, ou pela própria Ouvidoria, observando o art. 13, I, da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021.

RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE DEMANDAS

Manifestações por canal de entrada

De acordo com os dados extraídos da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), somados aos dados extraídos do endereço eletrônico de e-mail, a Ouvidoria recebeu, no exercício de 2023, um total de 177 manifestações, sendo 86 pedidos de acesso à informação e 91 manifestações de ouvidoria (74 diretamente pelo Fala.BR, 14 por e-mail e inseridas no Fala.BR, e 03 recebidas e tratadas diretamente por e-mail). Das 88 manifestações de ouvidoria recebidas diretamente por meio do Fala.BR ou nele inseridas, 02 foram arquivadas e as demais respondidas conforme o tipo e o teor delas. O gráfico ao lado representa em percentuais as manifestações recebidas por canal de atendimento.



Manifestações por tipo

O Gráfico informa a quantidade de manifestações recebidas por tipo. Delas, destacam-se os pedidos de acesso à informação, que representam 48,6% do total. Em seguida, estão as comunicações (manifestações anônimas de possíveis irregularidades) e as reclamações, que representam, respectivamente, 19,2% e 15,8% do quantitativo geral.

HISTÓRICO DE DEMANDAS DOS ÚLTIMOS 5 ANOS

	2019	2020	2021	2022	2023
 Denúncia	6	10	16	16	11
 Comunicação	35	23	23	30	34
 Elogio	1	0	1	1	1
 Reclamação	11	19	7	21	28
 Solicitação	29	49	42	25	16
 Sugestão	0	0	1	1	1
 Simplifique	0	0	0	0	0
 Acesso à Informação	127	113	88	53	86

O quantitativo geral de manifestações de ouvidoria no exercício de 2023 apresentou uma leve redução de 3,2% em comparação com o ano anterior, enquanto que os pedidos de acesso à informação apresentaram um considerável aumento, correspondente a 62,3%.

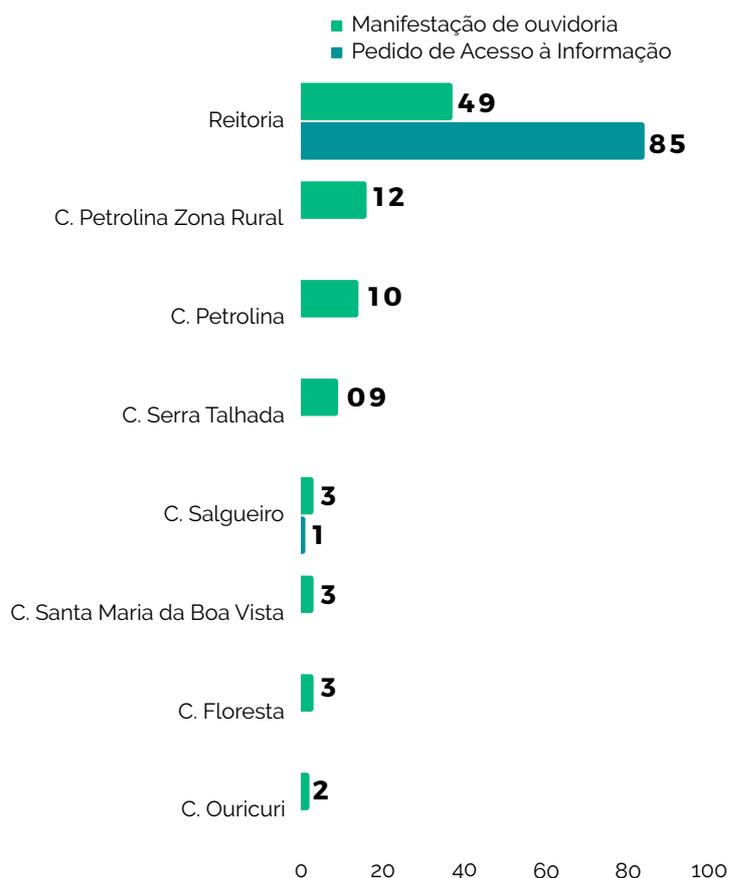
Partindo de uma análise individualizada das manifestações de ouvidoria, observa-se uma redução de 31,3% no número de denúncias em relação a 2022, ao passo em que as comunicações (denúncias anônimas) registraram um aumento de 13,3% no mesmo período.

Ressalte-se que alguns usuários acabam registrando comunicações que, na verdade, representam manifestações de outros tipos, geralmente, reclamações. Nessa situação, o tratamento é feito conforme o tipo adequado da manifestação, mesmo que a Plataforma Fala.BR não permita a reclassificação para o tipo apropriado e não seja possível o acompanhamento da demanda pelo manifestante, por falta de contato.

O número de reclamações sofreu um aumento de 33,3% em comparação com o ano anterior, diferente do número de solicitações, que apresentou uma redução de 36% e vem mantendo a tendência de variações negativas dos últimos quatro exercícios.

Os elogios e as sugestões, por sua vez, mantiveram-se estáveis nos últimos três exercícios, com o registro de apenas 01 manifestação para cada tipo. Quanto às solicitações de simplificação de serviços, não houve nenhum registro no histórico dos últimos 5 anos.

Manifestações por unidade demandada

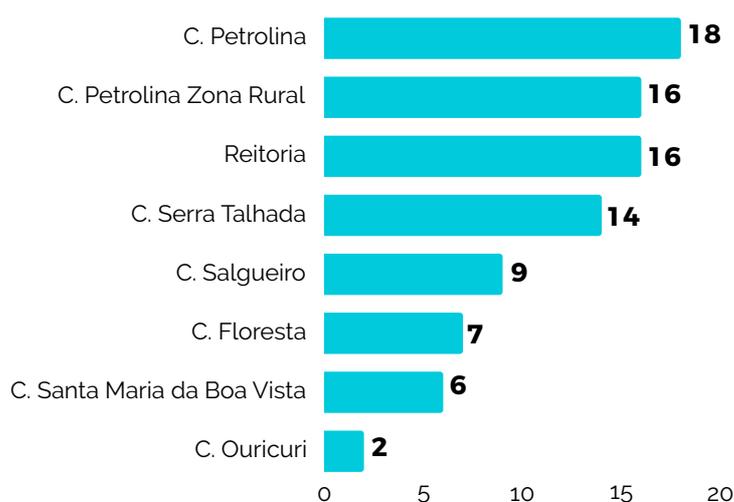


Sob o aspecto das unidades demandadas em 2023, a Reitoria se destacou, com 49 manifestações de ouvidoria (53,8%) e 85 pedidos de acesso à informação (98,8%), seguida dos Campi Petrolina Zona Rural, Petrolina e Serra Talhada, com 12 (13,5%), 10 (11,2%) e 09 (10,1%) manifestações de ouvidoria, respectivamente. Com representação bastante discreta, figuraram os Campi Salgueiro, Santa Maria da Boa Vista e Floresta, com 03 manifestações de ouvidoria (3,4%) cada um, e o Campus Ouricuri, com apenas 02 (2,2%).

A expressividade das manifestações cujo tratamento foi concentrado na Reitoria se dá em razão de a área provedora da resposta não ser necessariamente a unidade citada como local dos fatos. Como exemplo, citam-se as denúncias que têm como locais dos fatos os Campi e são tratadas pelas unidades de apuração da Reitoria, assim como as demandas relativas aos Campi com informação disponível para resposta diretamente pela Ouvidoria.

Manifestações por unidade apontada como local dos fatos

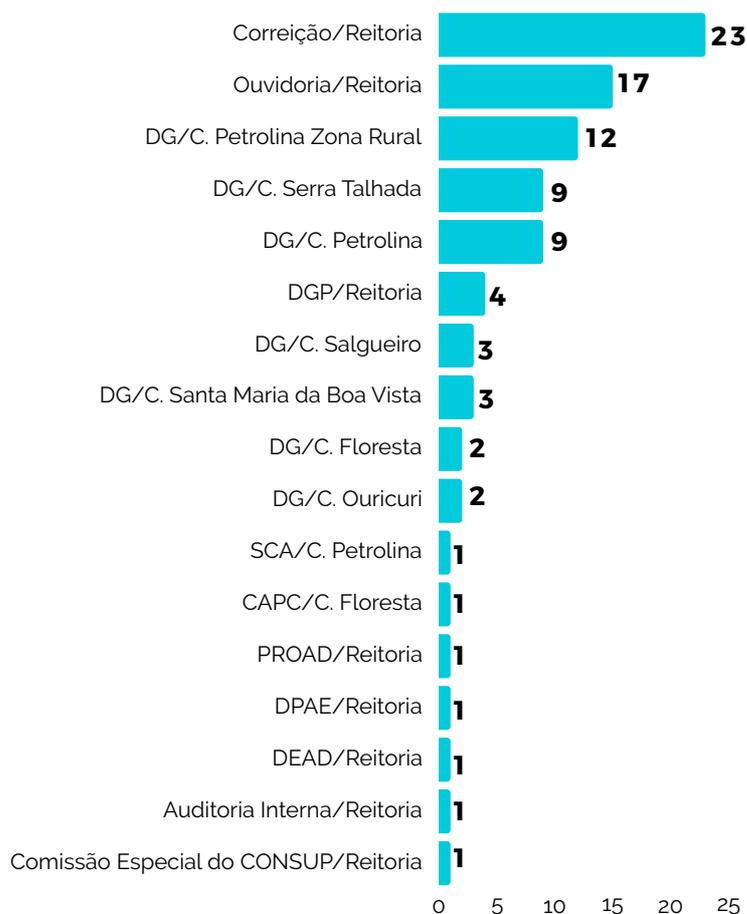
Os dados a seguir apresentados referem-se tão somente às manifestações de ouvidoria, uma vez que as únicas unidades envolvidas nos pedidos de acesso à informação foram a Reitoria e o Campus Salgueiro, com 98,8% e 1,2% de tais solicitações, respectivamente.



O Campus Petrolina foi a unidade mais apontada como local dos fatos que deram origem às manifestações em 2023, representando 20,4% das 88 manifestações com locais indicados. Em seguida, estão o Campus Petrolina Zona Rural e a Reitoria, com 18,2% cada um. O Campus Serra Talhada aparece com 15,9%; o Campus Salgueiro com 10,2%; o Campus Floresta com 8%; o Campus Santa Maria da Boa Vista com 6,8%; e o Campus Ouricuri com apenas 2,3%.

Os números constantes do Gráfico não correspondem ao total de manifestações de ouvidoria registradas, pois algumas situações foram arquivadas por falta de informações ou apresentavam fatos associados a localidades de competência de outros órgãos.

Quantidade de demandas por setor nas manifestações de ouvidoria

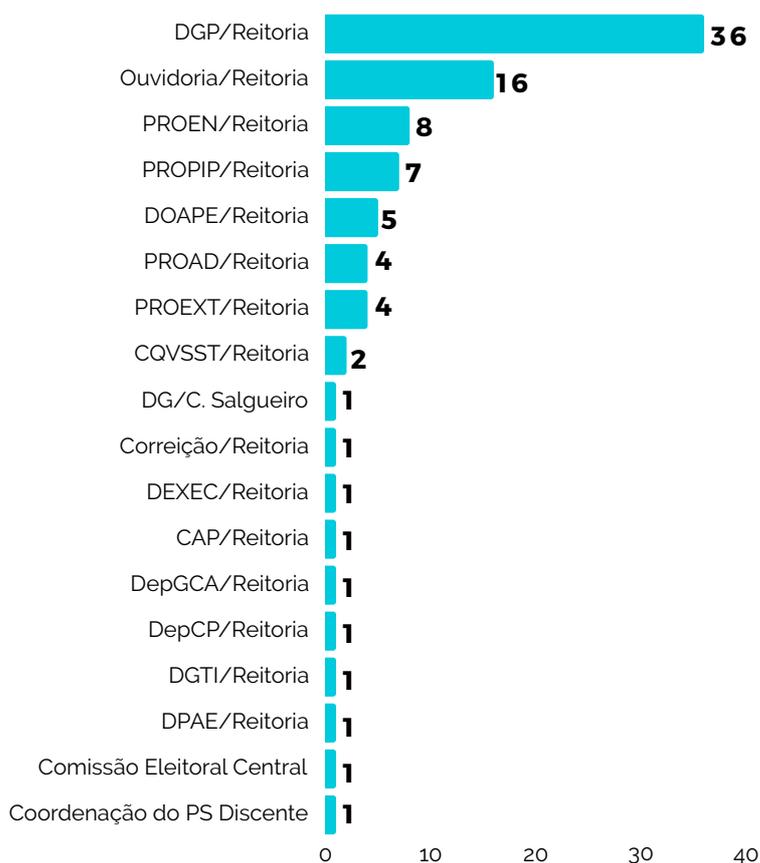


A Correição foi a área mais demandada em 2023, objetivando a apuração de 23 manifestações de ouvidoria entre denúncias e comunicações de irregularidade.

As 17 manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria referem-se a demandas para as quais este setor já dispunha das informações necessárias para elaboração de resposta conclusiva, sem necessidade de tramitação para outras áreas.

As manifestações envolvendo os Campi foram, em quase sua integralidade, tramitadas para as respectivas Direções Gerais, que ficaram responsáveis pelo gerenciamento das demandas, respondendo diretamente à Ouvidoria ou encaminhando resposta obtida junto a outros setores da unidade.

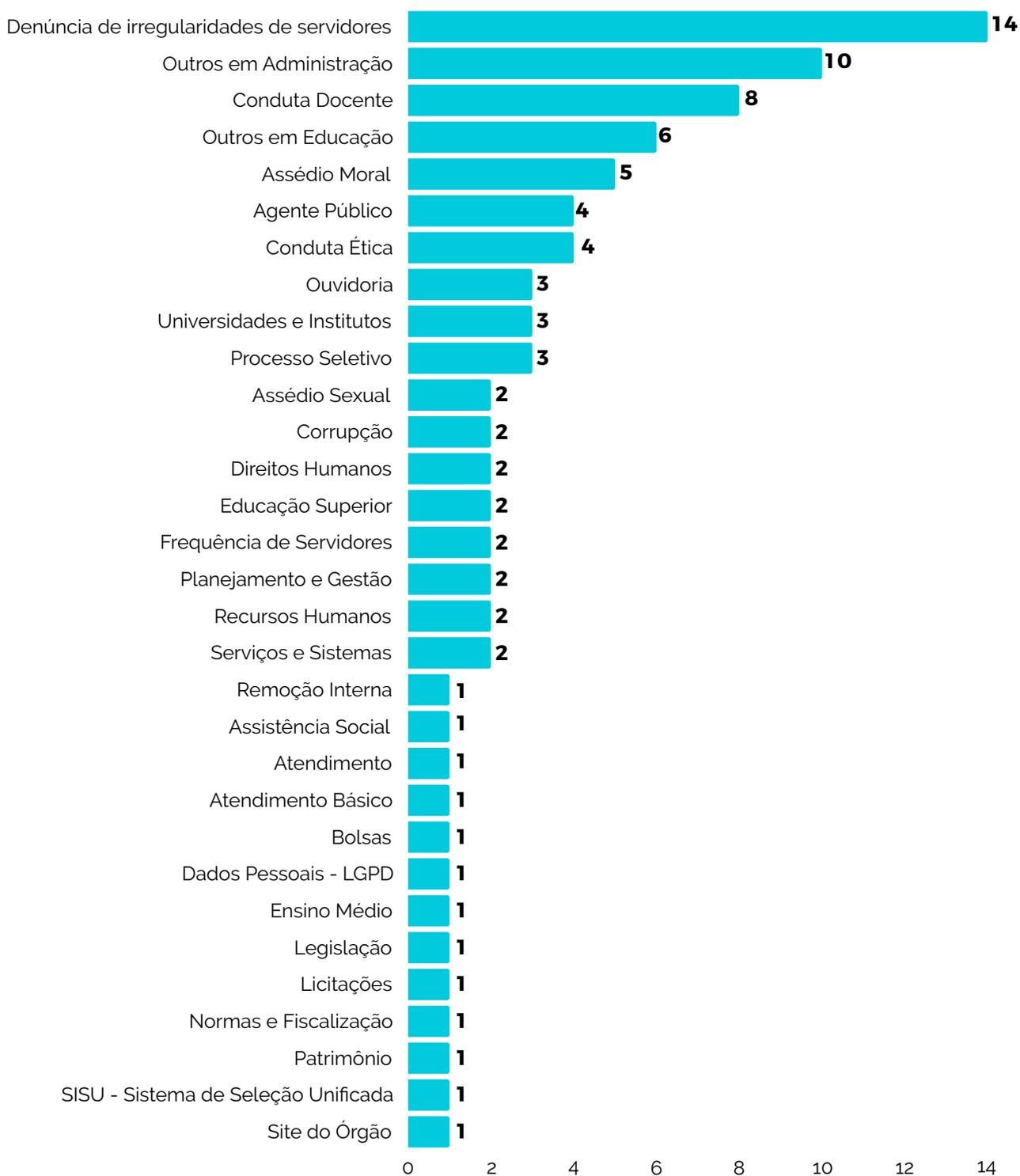
Quantidade de demandas por setor nos pedidos de acesso à informação



Nos pedidos de acesso à informação, a Diretoria de Gestão de Pessoas liderou a lista de setores mais demandados em 2023, com mais do que o dobro das solicitações respondidas diretamente pela própria Ouvidoria. O quantitativo possui vinculação direta com os assuntos mais recorrentes, tendo em vista que a maior parte dos pedidos foi relacionada à matéria de pessoal.

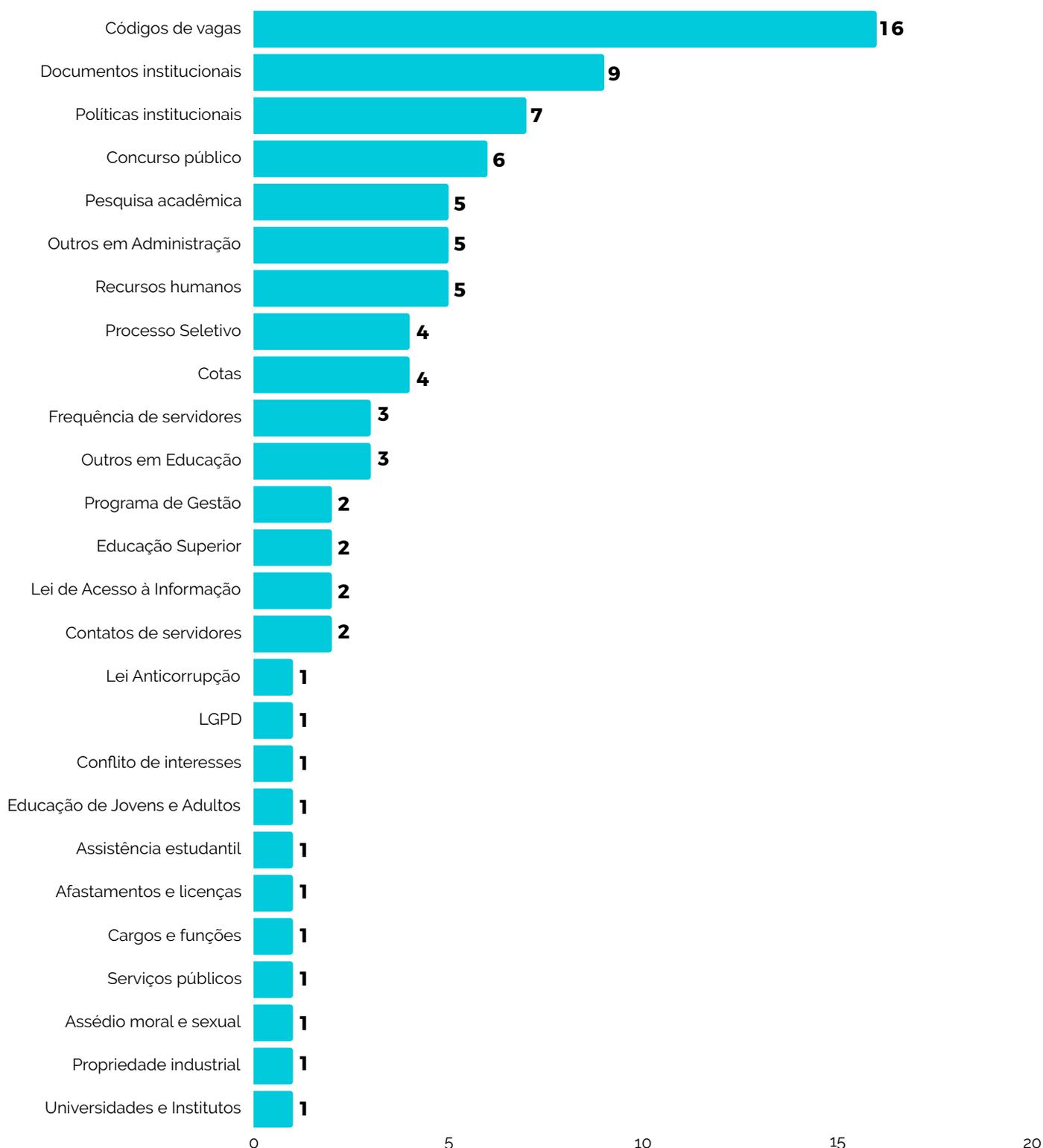
Os números apresentados no Gráfico dizem respeito ao quantitativo de demandas direcionadas aos setores da instituição, e não ao número de demandas recepcionadas pela Ouvidoria durante o ano, uma vez que, em algumas situações, um mesmo pedido precisou ser encaminhado para mais de um setor para a obtenção de resposta conclusiva.

Assuntos mais recorrentes nas manifestações de ouvidoria



Analisando o teor das manifestações de ouvidoria respondidas, os assuntos mais frequentes referem-se a denúncias de irregularidades de servidores (15,7%), associadas, em sua maioria, a condutas praticadas por agentes públicos em descumprimento aos deveres e violação de proibições funcionais, tais como acumulação indevida de cargos públicos, exercício irregular do comércio e irregularidades no registro do ponto eletrônico. Somadas às questões de assédio moral (5,6%), assédio sexual (2,2%) e corrupção (2,2%), os relatos de supostas irregularidades correspondem a 25,7% do total. Em seguida, estão outras questões administrativas (11,2%), acompanhadas das demandas relativas a condutas docentes (9%), nas quais foram abordados assuntos envolvendo comportamentos inadequados, constrangimentos e tratamento diferencial.

Assuntos mais recorrentes nos pedidos de acesso à informação

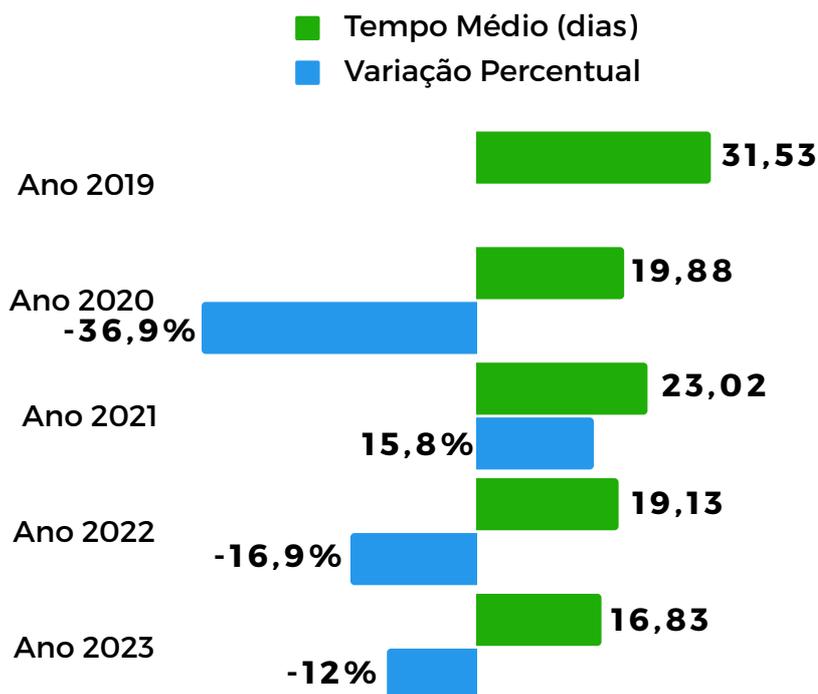


Em relação aos pedidos de acesso à informação, o maior volume de demandas refere-se a quantitativo de códigos de cargos vagos (18,6%), seguido de documentos e políticas institucionais (10,5% e 8,1%, respectivamente) e de informações relativas a concurso público (7%). Analisando todos os assuntos, observa-se que a matéria de pessoal abrange pelo menos 43% das solicitações, destacando-se como temática predominante.

PAINEL RESOLVEU?

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa, visando a dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social.

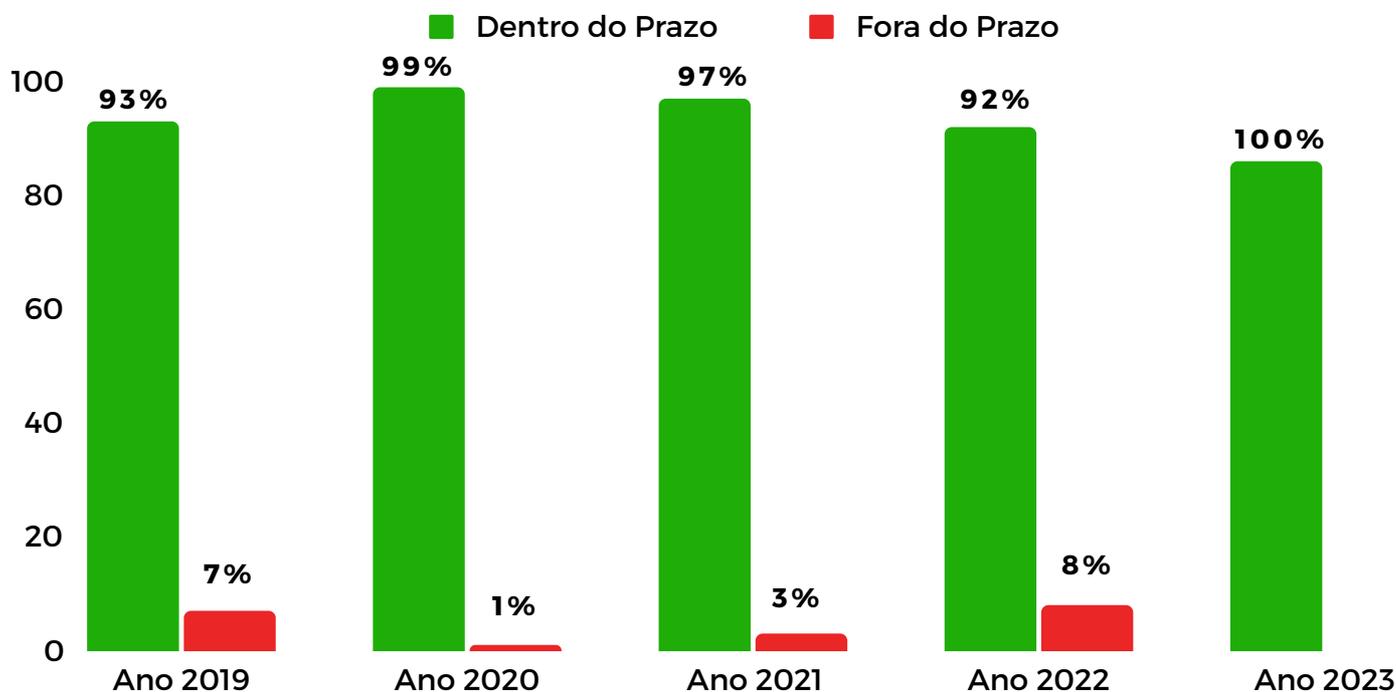
Manifestação de Ouvidoria - Série histórica do tempo médio de resposta e sua variação percentual



Houve uma redução de 12% no tempo médio de resposta das manifestações de ouvidoria, em comparação com o ano anterior. Considerando o prazo legal de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, para resposta ao usuário, a Ouvidoria, em 2023, tratou as manifestações próximo à metade do tempo que teria para fazê-lo.

O tratamento mais célere das manifestações refletiu diretamente no cumprimento dos prazos, contribuindo para o fechamento de 100% das respostas dentro do período exigido, conforme observado no Gráfico abaixo.

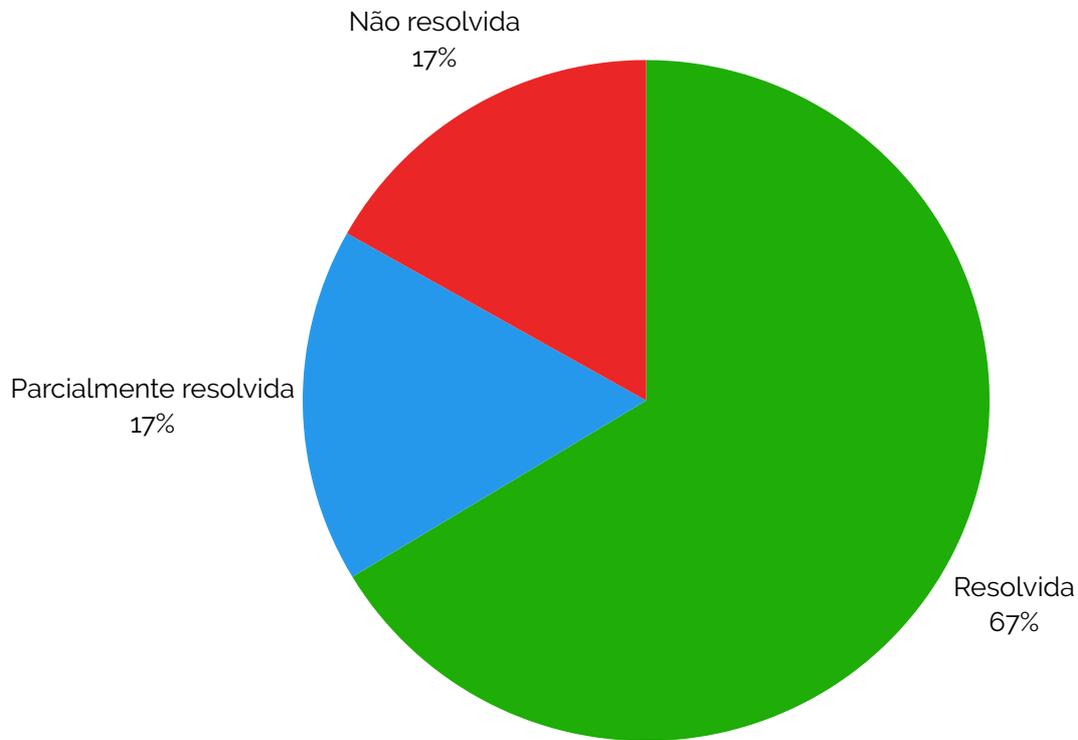
Manifestação de Ouvidoria - Histórico de respostas dentro e fora do prazo



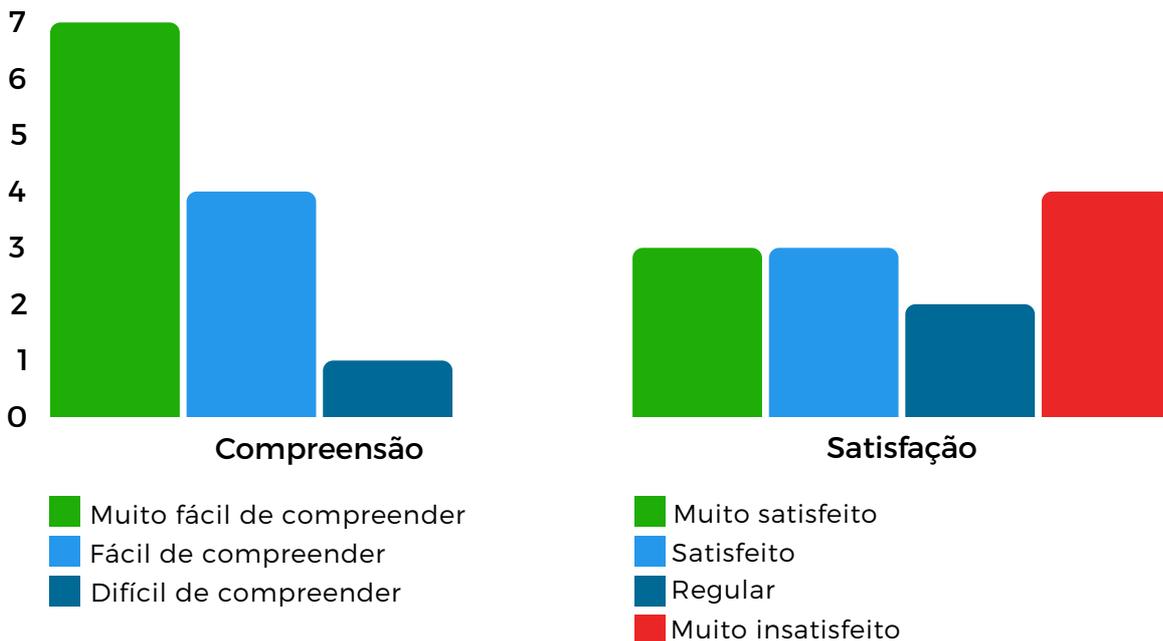
PAINEL RESOLVEU?

Resolutividade das Manifestações de Ouvidoria conforme avaliação dos usuários

Em 2023, de um total de 86 manifestações recebidas e respondidas por meio do Fala.BR, apenas 12 usuários responderam à pesquisa de satisfação, o que corresponde a apenas 14% do total de manifestantes.



SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



PAINEL LAI

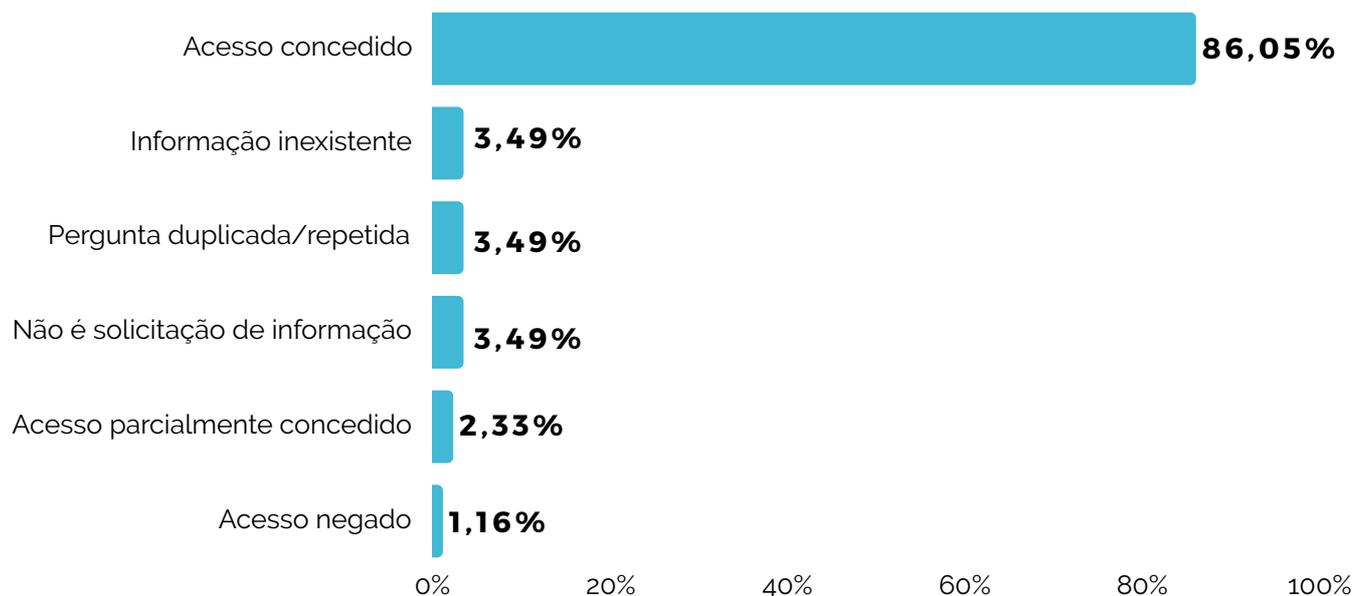
O Painel Lei de Acesso à Informação (LAI) é uma ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) para facilitar o acompanhamento do monitoramento e cumprimento da LAI pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Disponibiliza informações sobre a quantidade de pedidos e recursos registrados, cumprimento de prazos, perfil dos solicitantes, omissões, transparência ativa, entre outros aspectos. É possível comparar dados de órgãos e entidades com a média do Governo Federal e da categoria da entidade pesquisada.

VISÃO GERAL

	2019	2020	2021	2022	2023
Pedidos Recebidos	127	113	88	53	86
Ranking	175°/306	185°/306	180°/306	200°/319	219°/324
Tempo Médio de Resposta (dias)	24,91	15,02	15,93	12,45	10,33
Ranking	276°/306	196°/306	223°/306	159°/319	119°/324
Acesso Concedido	99,21%	98,23%	95,45%	92,45%	86,05%

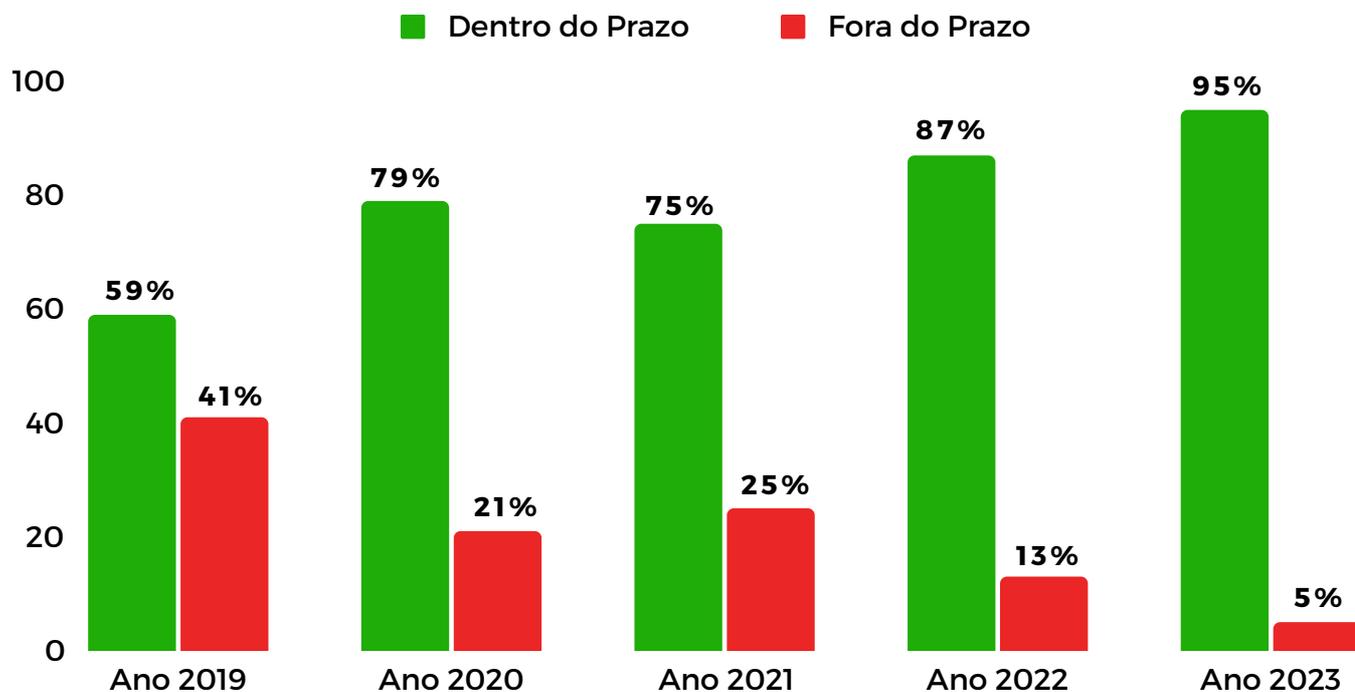
Houve uma redução de 17% no tempo médio de resposta dos pedidos de acesso à informação, em comparação com o ano anterior. Considerando o prazo legal de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, para resposta ao cidadão quando não é possível a concessão de acesso imediato, a Ouvidoria realizou o tratamento dessas demandas basicamente na metade do tempo máximo inicial que teria para fazê-lo. A redução só foi possível em razão do apoio dos setores demandados, sobretudo, da Diretoria de Gestão de Pessoas, que recebeu o maior volume das solicitações e atuou diligentemente e com celeridade na elaboração e envio das respostas.

Pedidos por tipo de resposta



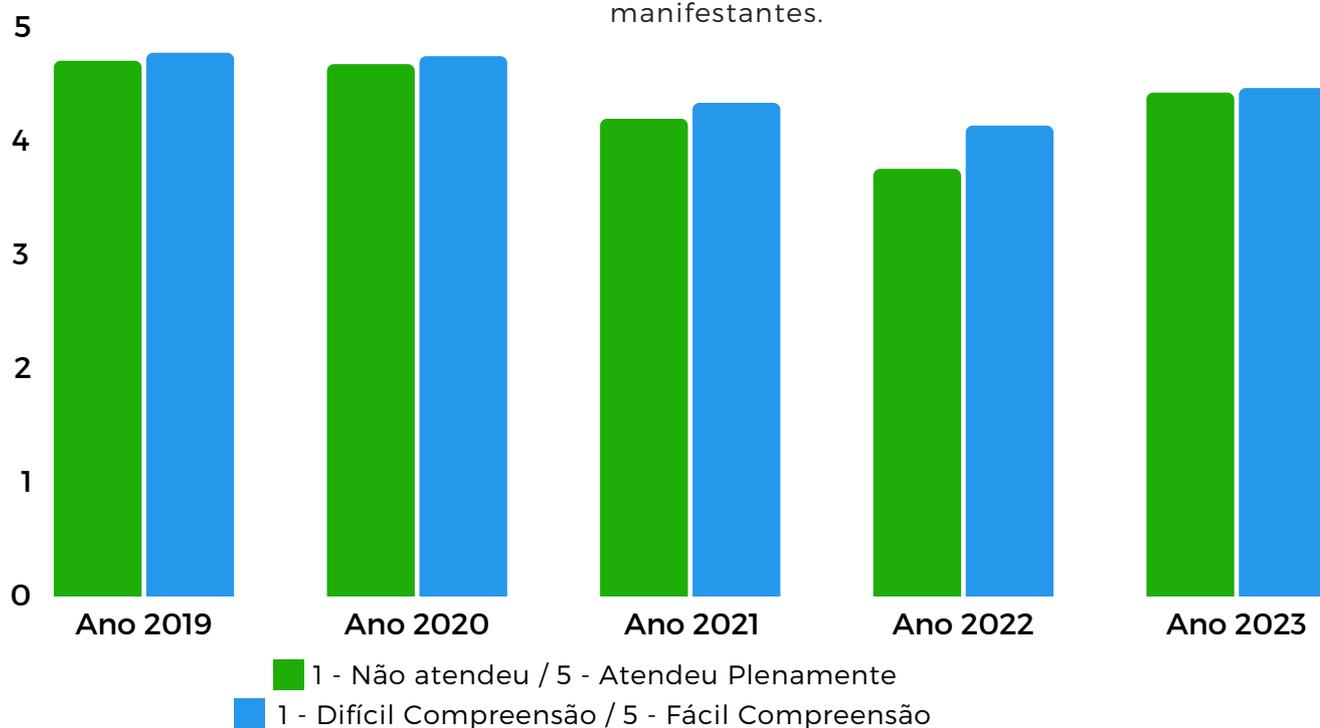
Pedidos de Acesso à Informação - Histórico de respostas dentro e fora do prazo

O tratamento mais célere das manifestações refletiu diretamente no cumprimento dos prazos, contribuindo para o aumento em 95% das respostas dentro do período exigido, conforme observado no Gráfico abaixo..



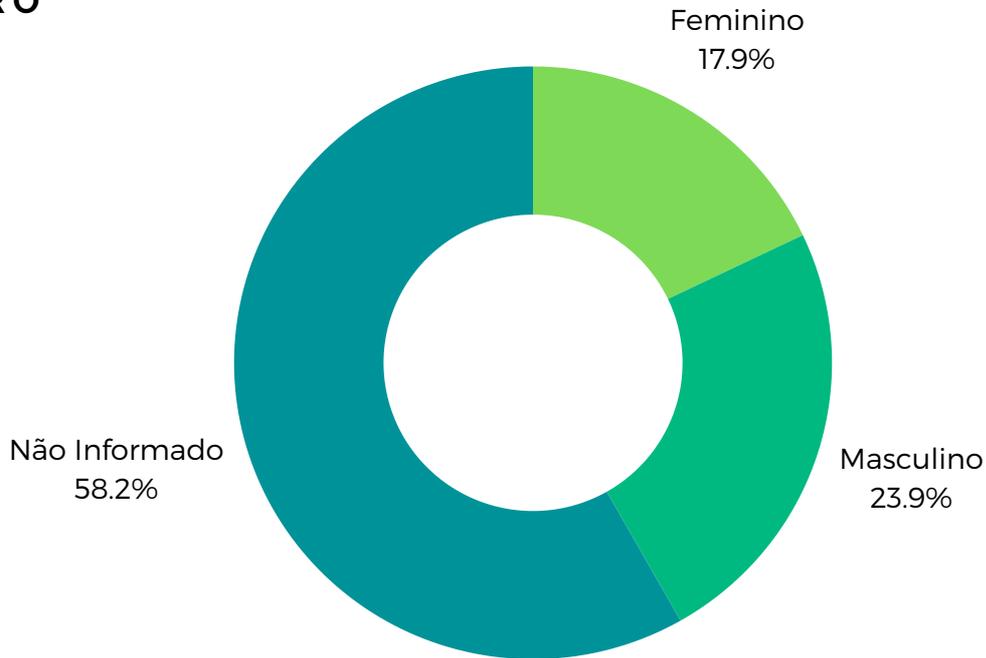
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Em 2023, de um total de 86 solicitações recebidas e respondidas no Fala.BR, apenas 23 usuários responderam à pesquisa de satisfação, o que corresponde a apenas 27% do total de manifestantes.

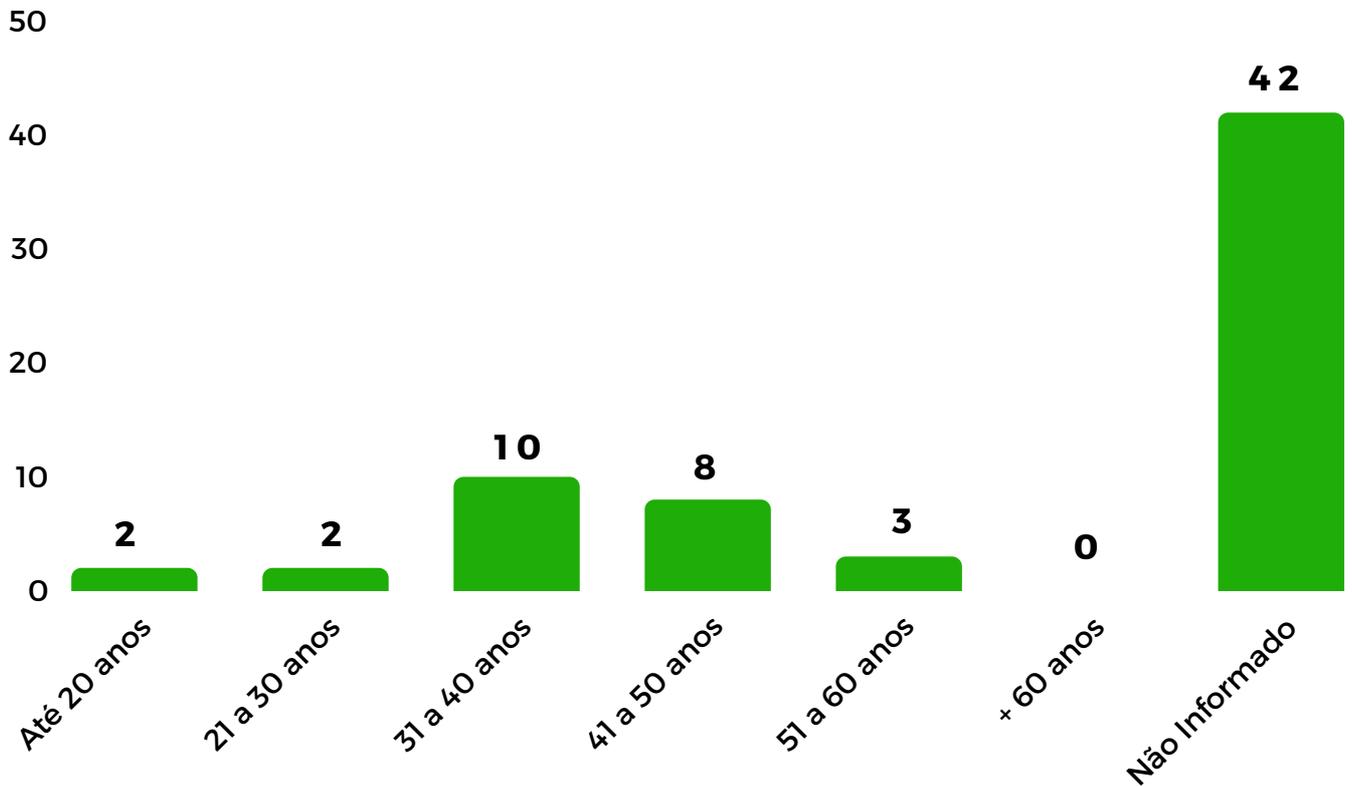


PERFIL DOS SOLICITANTES

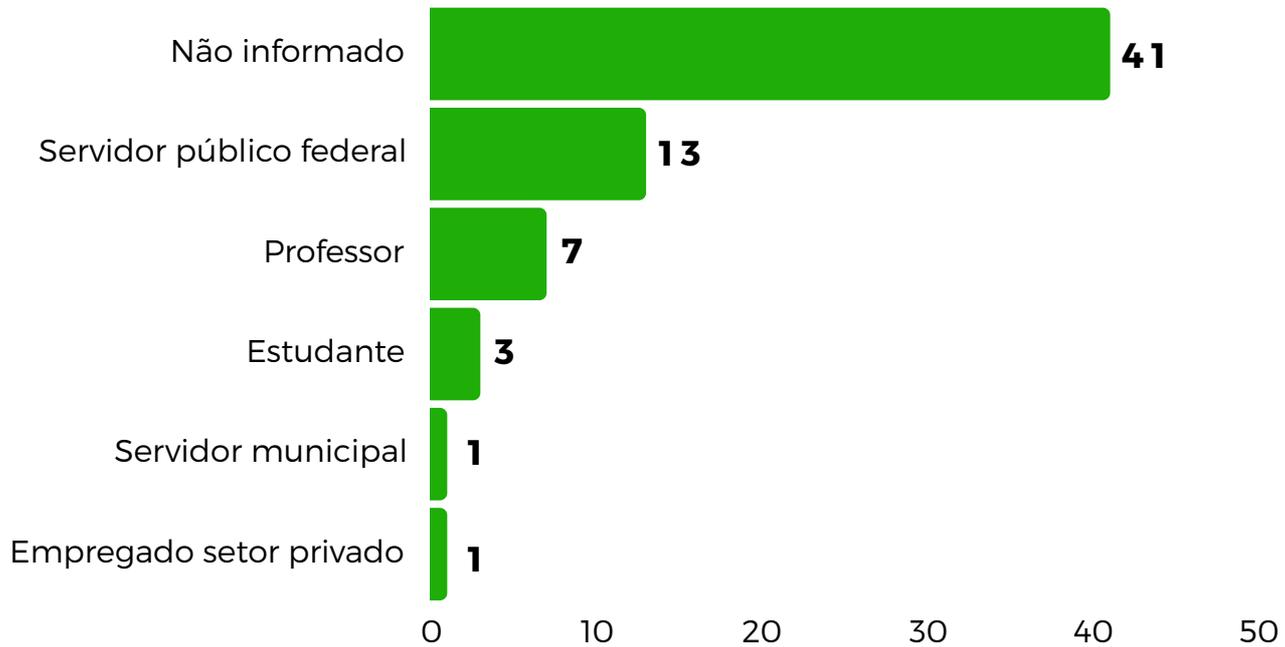
GÊNERO



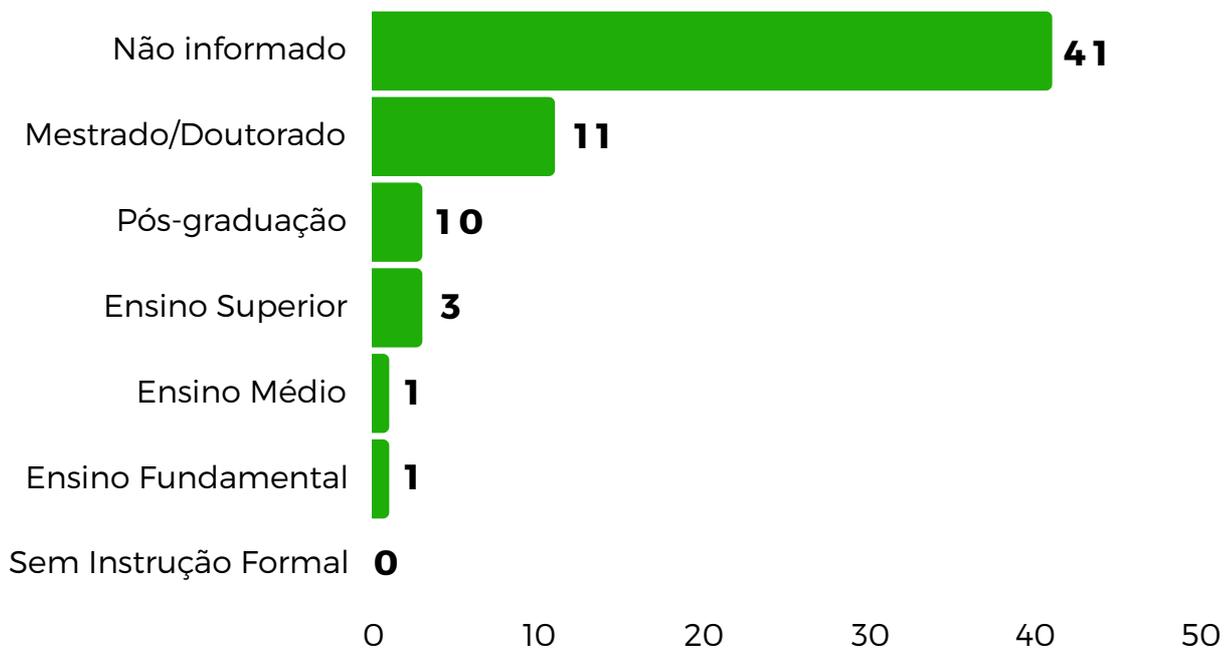
FAIXA ETÁRIA



PROFISSÃO



ESCOLARIDADE



AÇÕES

A Ouvidoria do IFSertãoPE vem exercendo a função precípua para a qual foi criada, servindo como uma ponte de interlocução entre o cidadão e a instituição no recebimento e tratamento das manifestações para fins de melhoria contínua dos serviços prestados.

Em 31 de março de 2023, um novo servidor foi designado para assumir a Coordenação de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão – COIC, cuja primeira ação foi dar continuidade ao trabalho que vinha sendo exercido pelo Ouvidor anterior quanto ao cadastro de colaboradores das unidades do IFSertãoPE na Plataforma Fala.BR. Na oportunidade, foi elaborado e divulgado para os servidores cadastrados um passo a passo para o tratamento das manifestações registradas no sistema, objetivando facilitar a sua utilização no perfil de colaborador.

Em abril de 2023, todas as manifestações de ouvidoria já estavam sendo registradas e tratadas em sua integralidade dentro da Plataforma Fala.BR, isto é, desde o recebimento da demanda, passando pela tramitação interna aos servidores cadastrados como colaboradores, até o envio de resposta conclusiva ao cidadão. Apenas especificamente quanto aos pedidos de acesso à informação, o procedimento de tramitação ao setor competente para a resposta ainda não está disponível por meio do sistema, razão pela qual a comunicação entre a Ouvidoria e os colaboradores, nesse caso, ainda ocorre via e-mail institucional.

De maio a agosto de 2023, a Ouvidoria do IFSertãoPE foi objeto de avaliação pela Ouvidoria-Geral da União – OGU, por meio da Controladoria Regional da União no Estado de Pernambuco - CGU-R/PE, com o objetivo de verificar, no período avaliado de janeiro a dezembro de 2022, se as funções de ouvidoria estavam sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentavam potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Nas conclusões alcançadas pela CGU, foram destacadas duas boas práticas adotadas pelas Ouvidoria em relação aos produtos, serviços e resultados entregues à sociedade e aos gestores da instituição, quais sejam: (I) disponibilização, no site da Ouvidoria, de passo a passo para registro de manifestações pelo cidadão e trâmite interno de manifestações na Plataforma Fala.BR; e (II) acompanhamento quanto aos resultados conclusivos de apurações referentes às denúncias em arquivo compartilhado junto à área apuratória.

Por outro lado, considerando a identificação de algumas fragilidades apontadas como sendo capazes de impactar no cumprimento das obrigações legais da unidade, foram apresentadas as seguintes recomendações:

- (I) Promover o adequado preenchimento do campo assunto, do campo de resolatividade e do tipo de manifestação; responder as manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/17; e elaborar respostas conclusivas, compatíveis com cada tipo de manifestação;
- (II) Atualizar os normativos internos da unidade, estipulando os fluxos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo e fazendo constar do sítio eletrônico após atualização;
- (III) Estabelecer formas de participação da Ouvidoria no processo de avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados e da satisfação dos usuários;
- (IV) Adaptar a estrutura física da Ouvidoria, ajustando a localização, o espaço de funcionamento e equipe de forma a desempenhar suas atividades de forma adequada;

(V) Promover e fomentar a atuação da Ouvidoria, de forma a ampliar a sua divulgação e realizar as suas atividades de forma a cumprir os dispositivos previstos na Portaria nº 581/2021;

(VI) Disponibilizar currículo do Ouvidor, sua data de ingresso no cargo e informações atualizadas sobre as Ouvidorias Setoriais na página inicial da Ouvidoria do IFSertãoPE.

Assim, considerando as recomendações extraídas do Relatório Final de Avaliação da CGU e o plano de atividades desenvolvido com vistas ao aprimoramento da forma de atuação da Ouvidoria do IFSertãoPE, passa-se a detalhar as demais ações realizadas no ano de 2023.

Páginas institucionais da Ouvidoria/SIC

No decorrer das atividades em 2023, as páginas da Ouvidoria e do Serviço de Acesso ao Cidadão (SIC) dentro do site do IFSertãoPE passaram por diversos ajustes. Dentre eles, destacam-se os principais: atualização dos dados do Ouvidor Titular e do Ouvidor Substituto, com indicação de portarias de designação e currículos; inclusão de banner do Fala.BR com hiperlink de acesso à Plataforma; atualização do conteúdo de apresentação do setor e da descrição das manifestações; disponibilização de passo a passos para os registros das manifestações; disponibilização de fluxos atualizados e específicos para cada tipo de manifestação; inclusão de hiperlink de acesso à Plataforma Fala.BR para acompanhamento das manifestações cadastradas pelo próprio cidadão ou registradas pela Ouvidoria em nome do cidadão; inclusão de hiperlink de acesso às perguntas frequentes publicadas na central de conteúdos das Ouvidorias.gov; inclusão do menu “Fale com a Ouvidoria”, com todos os canais de atendimento disponíveis à comunidade interna e externa; atualização do menu “Legislação e Normas”, incluindo hiperlink de acesso à legislação publicada na central de conteúdos das Ouvidorias.gov; e inclusão do menu “Painéis da CGU”, com possibilidade de acompanhamento de dados estatísticos das manifestações de ouvidoria diretamente pelo Painel Resolveu?.

As referidas páginas continuarão sendo verificadas e atualizadas conforme a necessidade, permitindo que a comunidade acadêmica e população em geral tenham informações sempre atuais sobre o funcionamento do setor, equipe, procedimentos, canais de atendimento e legislações aplicáveis.

Canais de atendimento

Como forma de ampliar os canais de atendimento, foi criada e disponibilizada no menu “Fale com a Ouvidoria”, em 13/09/2023, uma ferramenta de agendamento de horário para atendimento presencial ou virtual (Google Meet), disponível em <<https://calendar.app.google/HcFpcR8vrRR58ajn6>>. Na referida página, o cidadão visualiza a disponibilidade para agendamento, seleciona o dia e a hora para o seu atendimento, descreve o assunto a ser tratado e indica a forma como deseja ser atendido, conforme mostrado a seguir.

Ouvidoria do IFSertãoPE

🕒 Horários de 60 min

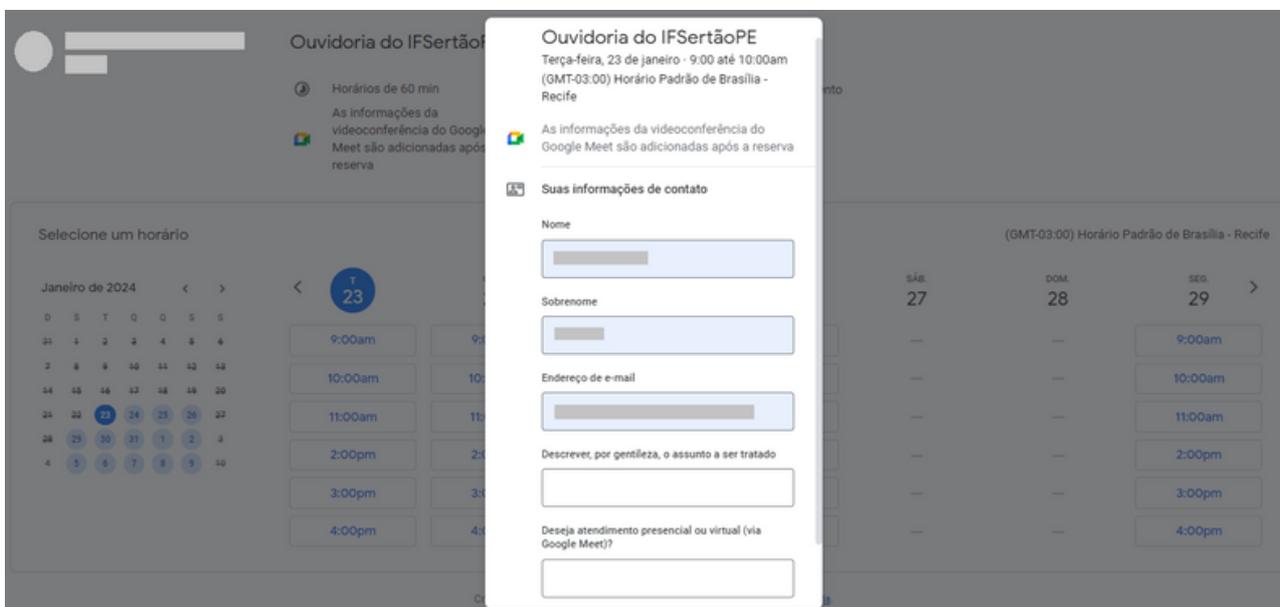
Horários disponíveis para agendar o seu atendimento

As informações da videoconferência do Google Meet são adicionadas após a reserva

Selecione um horário

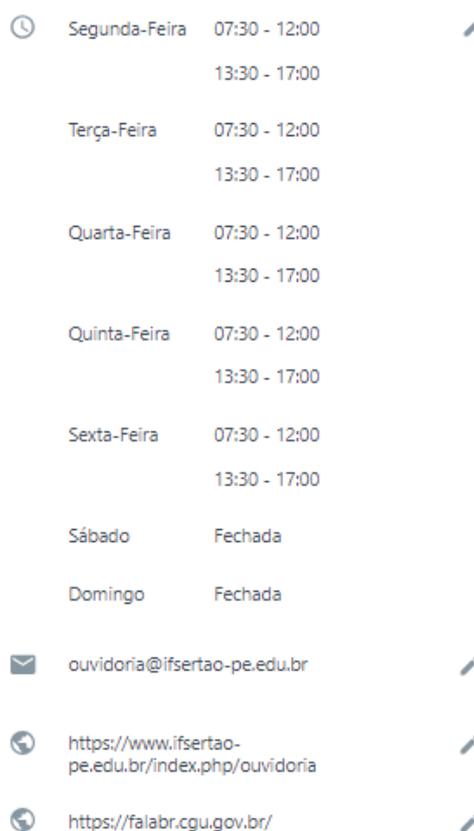
(GMT-03:00) Horário Padrão de Brasília - Recife

	23	24	25	26	27	28	29
9:00am					—	—	9:00am
10:00am					—	—	10:00am
11:00am					—	—	11:00am
2:00pm					—	—	2:00pm
3:00pm					—	—	3:00pm
4:00pm					—	—	4:00pm



Desde a disponibilização da ferramenta até o final de 2023, foram registrados 03 agendamentos. No primeiro, de forma virtual, a cidadã não compareceu, e mesmo após o envio de mensagem pelo Ouvidor no e-mail informado, indicando a possibilidade de agendamento para outro momento, não houve mais retorno. No segundo, de forma virtual, o cidadão também não compareceu, mas após contato pelo e-mail informado, este detalhou o assunto e recebeu o direcionamento adequado para o atendimento da sua demanda. No terceiro, de forma presencial, como o cidadão bem detalhou o assunto, houve contato por e-mail previamente ao dia agendado e foram prestadas as orientações necessárias, razão pela qual não houve mais necessidade de atendimento presencial.

Além da ferramenta de agendamento de horário, foi também criado e disponibilizado no menu “Fale com a Ouvidoria”, em 25/10/2023, o WhatsApp Business (87) 99926-9892, facilitando a comunicação por mensagens de texto. Conforme mostrado a seguir, o perfil foi configurado de modo a permitir a clara identificação da Ouvidoria do IFSertãoPE, com descrição sucinta dos serviços e funcionamento do setor, endereço, link de acesso à Plataforma Fala.BR, e-mail para contato, além de uma mensagem automática de saudação.



Desde a disponibilização do WhatsApp Business até o final de 2023, foram registrados 23 contatos para tratar de diversos assuntos, provenientes de alunos, servidores, fornecedores e outros cidadãos. Observou-se, dentro do mesmo período de acompanhamento, que o número de atendimentos prestados por meio deste canal foi maior do que o número de ligações telefônicas para o número (87) 2101-2359, totalizando apenas 05 contatos.

Divulgação da Ouvidoria

Nos meses de setembro e outubro, com o objetivo de promover e fomentar a atuação do setor, de forma a ampliar a sua divulgação, foram encaminhados e-mails para as listas de todos os servidores e alunos da instituição ressaltando a função da Ouvidoria, indicando os seus serviços e funcionamento, informando os novos canais de atendimento e prestando orientações sobre o registro e acompanhamento das manifestações por meio da Plataforma Fala.BR.

Conhece a Ouvidoria do IFSertãoPE? Caixa de entrada x Divulgação Ouvidoria x

Ouvidoria do IFSertãoPE <ouvidoria@ifsertao-pe.edu.br> sex., 22 de set. de 2023, 11:11 ☆ ↶ ⋮
para Servidores, Servidores, Servidores, Servidores, Servidores, Servidores, Servidores, Cco:Ouvidoria

Prezado(a) **servidor(a)** bom dia! Esperamos encontrá-lo(la) bem e com saúde!

A Ouvidoria do IFSertãoPE é um espaço de acolhimento, de escuta e de tratamento de manifestações recebidas do público interno e externo (servidores(as), alunos(as) e população em geral).

Por meio de uma manifestação de ouvidoria, a pessoa pode expressar seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar a Instituição a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

A [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(Fala.BR\)](#) da Controladoria-Geral da União - CGU é o **principal canal de recebimento e tratamento de manifestações**, por meio da qual poderão ser registrados pedidos de acesso à informação, denúncias (inclusive, anônimas), reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de simplificação de serviços. Está disponível no link <https://falabr.cgu.gov.br/> e funciona 24 horas todos os dias.

Veja os tipos de manifestações disponíveis no Fala.BR.

Conhece a Ouvidoria do IFSertãoPE? Caixa de entrada x Divulgação Ouvidoria x

Ouvidoria do IFSertãoPE <ouvidoria@ifsertao-pe.edu.br> sex., 22 de set. de 2023, 11:20 ☆ ↶ ⋮
para Alunos, Alunos, Alunos, Alunos, Alunos, Alunos, Alunos, Cco:Ouvidoria

Olá, prezado(a) **estudante**, bom dia! Esperamos encontrá-lo(la) bem e com saúde!

A Ouvidoria do IFSertãoPE é um espaço de acolhimento, de escuta e de tratamento de manifestações recebidas do público interno e externo (servidores(as), alunos(as) e população em geral).

Por meio de uma manifestação de ouvidoria, a pessoa pode expressar seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar a Instituição a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

A [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(Fala.BR\)](#) da Controladoria-Geral da União - CGU é o **principal canal de recebimento e tratamento de manifestações**, por meio da qual poderão ser registrados pedidos de acesso à informação, denúncias (inclusive, anônimas), reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de simplificação de serviços. Está disponível no link <https://falabr.cgu.gov.br/> e funciona 24 horas todos os dias.

Veja os tipos de manifestações disponíveis no Fala.BR.

WhatsApp Ouvidoria Caixa de entrada x Divulgação Ouvidoria x

Ouvidoria do IFSertãoPE <ouvidoria@ifsertao-pe.edu.br> quã., 26 de out. de 2023, 16:55 ☆ ↶ ⋮
para Servidores, Servidores, Servidores, Servidores, Servidores, Servidores, Servidores, Cco:Ouvidoria

Prezados(as) **servidores(as)**, boa tarde!

A Ouvidoria do IFSertãoPE conta agora com mais um canal de atendimento para ampliar e facilitar ainda mais a nossa comunicação, o WhatsApp (87) 99926-9892.

Por oportuno, listamos a seguir todos os nossos **canais de atendimento**:

* Preferencialmente, a [Plataforma Fala.BR](#) para o registro de manifestações;

* Telefone: (87) 2101-2359;

* WhatsApp: (87) 99926-9892;

* E-mail: ouvidoria@ifsertao-pe.edu.br

* Presencial, na sala da Ouvidoria localizada no 1º andar do prédio da Reitoria.

Agendamento de horário para atendimento presencial ou virtual (Google Meet):

[Clique aqui](#) e reserve o seu atendimento.

Fale com a Ouvidoria e nos ajude a construir um IFSertãoPE cada vez melhor!

WhatsApp Ouvidoria Caixa de entrada x Divulgação Ouvidoria x

Ouvidoria do IFSertãoPE <ouvidoria@ifsertao-pe.edu.br> quã., 26 de out. de 2023, 16:56 ☆ ↶ ⋮
para Alunos, Alunos, Alunos, Alunos, Alunos, Alunos, Alunos, Cco:Ouvidoria

Prezados(as) **estudantes**, boa tarde!

A Ouvidoria do IFSertãoPE conta agora com mais um canal de atendimento para ampliar e facilitar ainda mais a nossa comunicação, o WhatsApp (87) 99926-9892.

Por oportuno, listamos a seguir todos os nossos **canais de atendimento**:

* Preferencialmente, a [Plataforma Fala.BR](#) para o registro de manifestações;

* Telefone: (87) 2101-2359;

* WhatsApp: (87) 99926-9892;

* E-mail: ouvidoria@ifsertao-pe.edu.br

* Presencial, na sala da Ouvidoria localizada no 1º andar do prédio da Reitoria.

Agendamento de horário para atendimento presencial ou virtual (Google Meet):

[Clique aqui](#) e reserve o seu atendimento.

Fale com a Ouvidoria e nos ajude a construir um IFSertãoPE cada vez melhor!

No mês de novembro, foi distribuído um banner informativo sobre a Ouvidoria para cada uma das unidades do IFertãoPE, permitindo ao setor estar cada vez mais próximo de seus usuários, principalmente aqueles presentes nos Campi. Os banners foram afixados em locais considerados estratégicos, conforme mostrado a seguir.



Banner Ouvidoria IFertãoPE



**Reitoria
Recepção**



**Campus Petrolina
Recepção**



**Campus Salgueiro
Janela da sala dos
Assistentes de Alunos**



**Campus Floresta
Recepção**



**Campus Ouricuri
Hall de entrada para acesso às salas de aula**



**Campus Santa Maria da Boa Vista
Bloco 1, próximo à Secretaria de
Controle Acadêmico**



**Campus Serra Talhada
Hall do Bloco
Administrativo**



**Campus Petrolina Zona Rural
Pátio da cantina**

Fluxos das manifestações

No mês de dezembro, foram elaborados novos fluxos de tratamento das manifestações, pormenorizando-se todas as fases e atores envolvidos, desde o registro até o recebimento de resposta conclusiva pelo cidadão. Atualmente, são 09 fluxos, consistentes em pedido de acesso à informação, com subprocesso de interposição de recurso; denúncia, com subprocesso de comunicação (denúncia anônima); elogio; reclamação; simplifique; solicitação e sugestão.

Os fluxos foram indicados na página inicial da Ouvidoria, com hiperlink direcionando para o portal de processos institucionais do IFSertãoPE no qual foram publicados (<https://processos.ifsertoape.edu.br/>).



Identidade visual para redes sociais

Ainda no mês de dezembro, foi atualizada a identidade visual para nova divulgação dos serviços e funcionamento da Ouvidoria no perfil da instituição no Instagram.



Considerando que todas as unidades já haviam finalizado o ano letivo de 2023, entendeu-se por bem realizar a divulgação quando do início do ano letivo de 2024, sob a perspectiva de que a comunidade acadêmica estará mais atenta às publicações institucionais e objetivando maior alcance das informações mediante a adesão de mais seguidores às redes sociais, em virtude do ingresso de novos alunos na instituição.

RECOMENDAÇÕES

Considerando o disposto no art. 14, II, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com base nas informações consolidadas neste relatório e refletindo sobre os temas recorrentes das manifestações relativas ao ano de referência, esta Ouvidoria passa a sugerir algumas melhorias na prestação dos serviços do IFSertãoPE a partir dos problemas identificados.

Relatos de supostas irregularidades

Os relatos de supostas irregularidades funcionais recebidos sob a forma de denúncia ou comunicação (denúncia anônima) que apresentaram elementos mínimos descritivos de irregularidades foram encaminhados para as áreas de apuração competentes. A Coordenação de Correição foi destinatária de 23 destas manifestações, envolvendo infrações disciplinares, ao passo em que 01 delas, por se tratar de matéria auditável, foi encaminhada à Auditoria Interna.

A comunicação cada vez mais aberta e alinhada com a Coordenação de Correição, área de apuração que recebe a maior parte das denúncias, vem permitindo a utilização e o aprimoramento do canal de denúncias oficial, de modo que todas as manifestações recebidas diretamente naquele setor são encaminhadas à Ouvidoria para registro na Plataforma Fala.BR. Estes setores mantêm uma planilha compartilhada no Google Drive, por meio da qual são registrados os resultados alcançados com a apuração, além de estarem em constante diálogo para fins de aperfeiçoamento do tratamento de casos de assédio, principalmente no que se refere ao acolhimento à vítima.

Ressalte-se, no entanto, que o direcionamento dos relatos de supostas irregularidades envolvendo condutas de natureza ética, as quais desbordam do raio de apuração da Coordenação de Correição e da Auditoria Interna, foi uma das dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria no desenvolvimento de suas atividades, por inexistência de membros na Comissão de Ética para o tratamento das manifestações de sua competência.

Revela-se, portanto, a necessidade de reestruturação da referida Comissão no âmbito do IFSertãoPE para o tratamento adequado das manifestações de ouvidoria envolvendo a prática de condutas configuradas como infração ao Código de Ética do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.

Conduta Docente/Agentes Públicos

No tocante às condutas de docentes e de agentes públicos em geral, observaram-se relatos de comportamentos inadequados de servidores que acabaram por gerar sentimentos de desrespeito e constrangimento, contribuindo para o surgimento de conflitos interpessoais no ambiente acadêmico.

Quando comportamentos inadequados, antiéticos ou violadores de normas institucionais afetam as relações interpessoais, a falta de tratamento adequado e oportuno pode levar ao agravamento da situação, tornando necessária a apuração ética ou disciplinar das condutas praticadas.

Nota-se, portanto, que o IFSertãoPE deve promover o desenvolvimento de uma cultura de paz no ambiente institucional, valendo-se de ações capazes de prevenir ou minimizar esses conflitos. Um dos métodos de resolução pacífica de conflitos mais eficazes é, sem dúvida, a mediação, cuja necessidade de institucionalização é reconhecida também por setores como o Gabinete da Reitoria, a Coordenação de Correição e a Coordenação de Saúde e Qualidade de Vida. Desde o relatório anual de atividades anterior, a Ouvidoria vem reforçando a necessidade de implantação de uma Comissão de Mediação de Conflitos no IFSertãoPE, o que ainda não foi possível ser concretizado.

Com vistas a minimizar os problemas advindos dos conflitos interpessoais, os quais, conseqüentemente, contribuem para a existência de um clima organizacional desfavorável à prestação adequada dos serviços públicos, reforça-se a necessidade dos gestores e demais ocupantes de cargos de chefia das unidades estarem atentos às demandas dessa natureza, participarem de capacitações com temáticas voltadas para comunicação não violenta e, assim, desenvolver e aperfeiçoar habilidades e competências para lidar com as necessidades da organização, de modo a evitar ou reduzir os impactos negativos.

Atendimento ao cidadão

Na perspectiva de melhorar a qualidade do atendimento ao cidadão, reforça-se a sugestão feita no relatório anual de atividades anterior no sentido de incluir a temática no Plano Anual de Capacitações e ofertar para os servidores formação na área. Ademais, é essencial que os gestores, a partir das demandas recebidas da Ouvidoria e de outros mecanismos de controle, busquem dialogar com os servidores de suas unidades acerca da necessidade e importância de um atendimento acolhedor, empático e com uma comunicação receptiva, que demonstre compreensão, atenção, respeito e sensibilidade às demandas apresentadas pelos usuários dos serviços prestados pelo IFSertãoPE.

Atualizações dos sites e contatos

Inobstante os atendimentos telefônicos ao longo de 2023 não tenham sido contabilizados em sua integralidade, a maioria deles foi relatando sobre dificuldades na obtenção de contato telefônico com outros setores de atendimento em suas respectivas áreas de atuação.

Em levantamento realizado a partir da lista de contatos divulgada no site institucional, no link <<https://www.ifsertaope.edu.br/index.php/contato/lista-de-contatos>>, verificou-se existirem contatos telefônicos ali indicados que não estão ativos e em funcionamento, bem como não foram localizados, em sua maioria, os horários de funcionamento de cada setor e a relação de servidores a eles vinculados atualmente, com seus respectivos horários de trabalho; o que, inclusive, já foi objeto de pedido de acesso por meio da Plataforma Fala.BR.

No âmbito do IFSertãoPE, a Reitora emitiu a Portaria nº 417, de 04 de julho de 2023, estabelecendo o horário de funcionamento dos Campi e Reitoria do IFSertãoPE. Depreende-se do seu art. 2º c/c art. 4º que devem ser informados o nome do servidor, matrícula SIAPE, dias e horários de atendimento, modalidade de trabalho (presencial/teletrabalho) e telefone para contato no local onde está atuando, com afixação na entrada do setor onde está localizado o servidor e no sítio da unidade institucional.

Nesse sentido, recomenda-se:

* Atualizar a lista de contatos disponível no link <<https://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/contato/lista-de-contatos>> e nos demais locais onde se fizer necessário, fazendo constar a relação dos contatos telefônicos ativos e em funcionamento dos setores de suas respectivas unidades;

* Disponibilizar, dentro do menu institucional de cada Campus e da Reitoria, a relação dos horários de funcionamento de cada setor, com a indicação dos servidores que o compõem, seus respectivos horários de trabalho (presencial/teletrabalho) e os meios disponíveis para contato, seguindo o modelo proposto na Portaria nº 417, de 04 de julho de 2023 (na ausência de telefone institucional, sugere-se indicar, ao menos, o e-mail do setor onde está lotado).

* Verificar e atualizar constantemente o portal eletrônico da instituição, de modo a fazer constar informações sempre atualizadas e de fácil acesso ao público interno e externo, principalmente no que se refere aos meios de contatos com os setores mais demandados pela instituição, tais como a Diretoria de Gestão de Pessoas, Direções Gerais, Diretorias de Ensino, Secretarias de Controle Acadêmico e Coordenações de Assistência Estudantil.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo de 2023, a Ouvidoria empreendeu todos os esforços para aprimorar a sua forma de atuação e levar ao conhecimento de toda a comunidade acadêmica os seus serviços e funcionamento, assim como a sua importância e o papel que exerce dentro da instituição. Participou de diálogos com outros setores estratégicos da Instituição para o alinhamento de ações conjuntas e manteve canal aberto de comunicação e interação com os gestores de todas as unidades, orientando-os, quando necessário, sobre o tratamento das demandas.

As manifestações recebidas foram devidamente tratadas pela Ouvidoria do IFSertãoPE, assegurando uma resposta conclusiva e adequada, com os cuidados necessários à restrição de dados pessoais dos manifestantes e à proteção da identidade dos denunciantes. Todas as manifestações de ouvidoria foram respondidas tempestivamente, e mesmo com 04 pedidos de acesso à informação respondidos fora do prazo, o que já indica uma redução progressiva em comparação com os anos anteriores, os dados evidenciam o avanço decorrente da integração e comprometimento das diversas áreas institucionais na resolutividade dessas demandas.

Nas reclamações e solicitações com possibilidade de adoção de soluções viáveis, estas foram implementadas pelas áreas competentes. Contudo, para algumas manifestações dessas naturezas a implementação de soluções que o cidadão espera nem sempre é possível, seja em razão da impossibilidade de revisão das medidas adotadas pela instituição no sentido de satisfazer as expectativas dos usuários, seja em virtude de limitações legais, financeiras, tecnológicas, etc. na execução dos serviços prestados.

Além das demandas aqui informadas, diversos outros atendimentos foram realizados pela Ouvidoria em 2023, sobretudo, por meio de ligações telefônicas e mensagens de texto no WhatsApp Business. Entretanto, não se revelou necessário registrá-las no presente relatório, uma vez que puderam ser solucionadas ou esclarecidas mediante simples consulta aos setores competentes, proporcionando ao cidadão uma resposta imediata quanto à situação apresentada ou indicando o contato do setor ou servidor com quem desejava tratar diretamente.

Em relação ao funcionamento do Conselho de Usuários, forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal emitiu um comunicado em 02/10/2023 informando que o atual modelo está em processo de revisão, razão pela qual foi orientado às ouvidorias aguardar a divulgação das novas diretrizes relativas aos Conselhos.

Considera-se que a Ouvidoria alcançou resultados positivos nos trabalhos desenvolvidos durante o referido exercício, tendo se empenhado na aproximação com os usuários dos serviços e na melhoria contínua dos fluxos e formas de atendimento. Todavia, a necessidade de aperfeiçoamento é constante para fins de garantia da efetiva participação social como exercício da cidadania.

Nesse sentido, a Ouvidoria conta com a perspectiva de que, no ano de 2024, avance ainda mais como unidade que é reconhecida pela instituição e seus usuários como promotora de mudanças construtivas, afirmando o seu compromisso institucional em prestar serviços de qualidade a toda a comunidade acadêmica.