



**INSTITUTO
FEDERAL**
Sertão Pernambucano

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

RELATÓRIO ANUAL

2024

ELABORADO POR

Ouvidora Titular: Lade Daiane Costa Lago Rios

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 2024, 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 12:30h, e das 14h30min às 17h, e dispõe de sala reservada para atendimento presencial das 7:30 às 12:30. Endereço: Rua Aristarco Lopes, nº 240, Centro, Petrolina-PE, CEP: 56302-100.

Atualmente, o setor conta com uma servidora com carga horária de 40 (quarenta) horas semanais, na função de Ouvidora Titular, designado em 14/06/2024, 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](tel:(87)2101-2359).

E-mail

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

Atendimento presencial e virtual

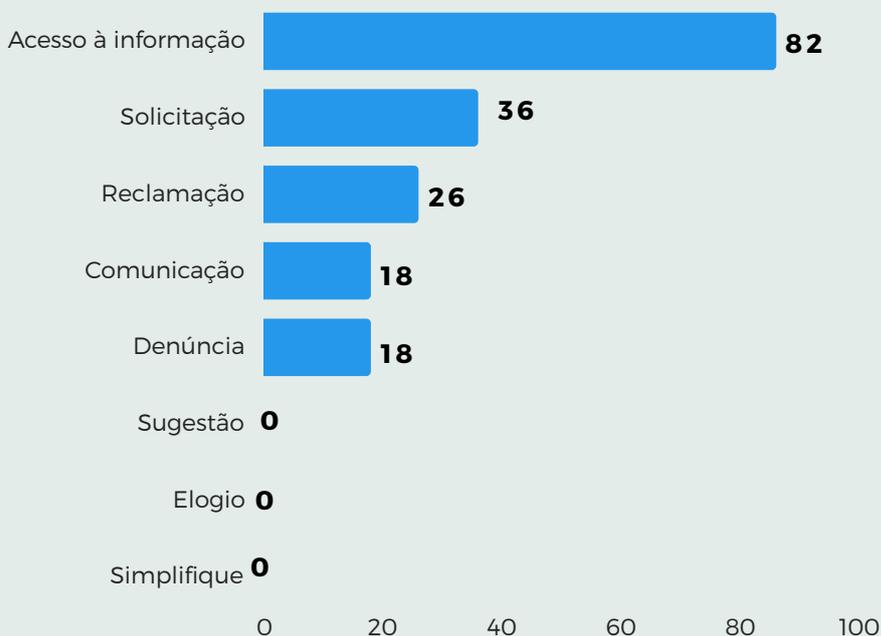
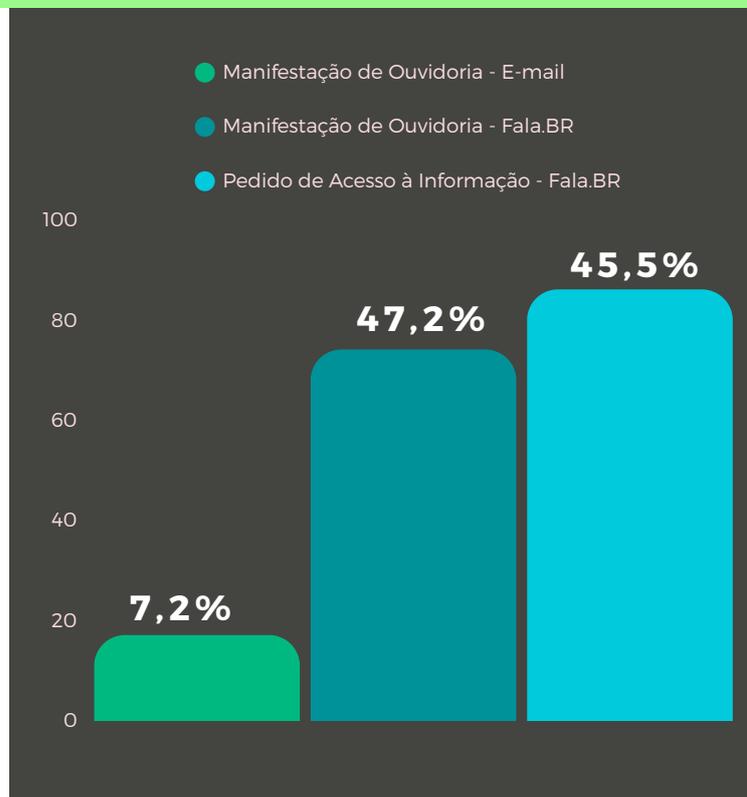
A Ouvidoria dispõe de ferramenta de agendamento de horário para falar diretamente com o Ouvidor, de forma presencial ou virtual (Google Meet). O agendamento pode ser realizado por meio do link <https://calendar.app.google/HcFpcR8vrRR58ajn6>, nos dias e horários disponíveis para reserva de atendimento.

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) da Controladoria-Geral da União - CGU é o principal canal de recebimento e tratamento de manifestações. As manifestações recebidas por outros meios disponíveis de atendimento (e-mail e atendimento presencial ou virtual) são inseridas integralmente no Fala.BR, diretamente pelo cidadão por orientação da Ouvidoria, ou pela própria Ouvidoria, observando o art. 13, da Portaria CGU nº 116 de 18 de março de 2024.

RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE DEMANDAS

Manifestações por canal de atendimento

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 2024, um total de 180 manifestações, sendo 82 pedidos de acesso à informação e 98 manifestações de ouvidoria (85 diretamente pelo Fala.BR, 13 por e-mail e inseridas no Fala.BR). 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 45,5% do total. Em seguida, estão as solicitações e as reclamações, que representam, respectivamente, 20% e 14,4% do quantitativo geral.

HISTÓRICO DE DEMANDAS DOS ÚLTIMOS 5 ANOS

	2020	2021	2022	2023	2024
 Denúncia	10	16	16	11	18
 Comunicação	23	23	30	34	18
 Elogio	0	1	1	1	0
 Reclamação	19	7	21	28	26
 Solicitação	49	42	25	16	36
 Sugestão	0	1	1	1	0
 Simplifique	0	0	0	0	0
 Acesso à Informação	113	88	53	86	82

O quantitativo geral de manifestações de ouvidoria no exercício de 2024 apresentou um leve aumento de 7,7% em comparação com o ano anterior, enquanto que os pedidos de acesso à informação apresentaram uma leve redução, correspondente a 4,65%.

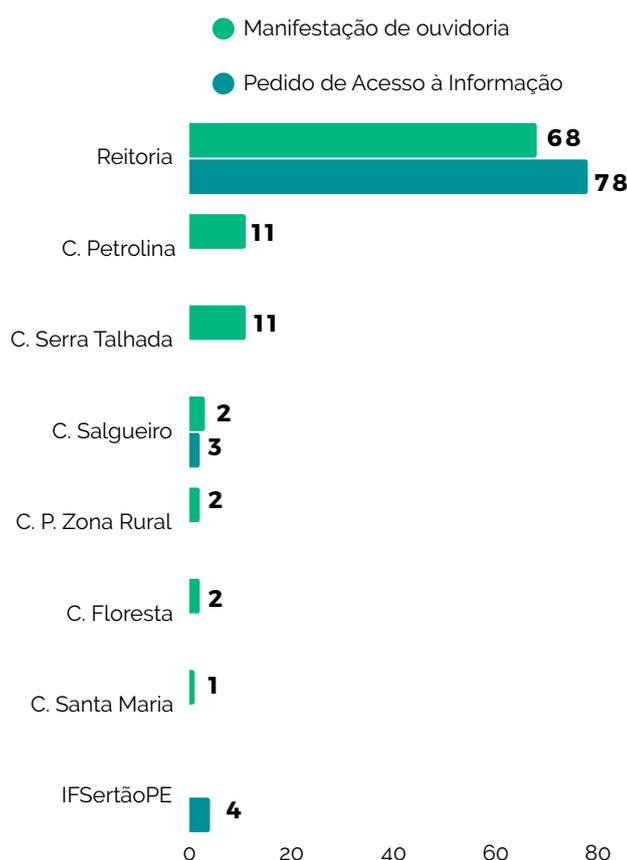
Partindo de uma análise individualizada das manifestações de ouvidoria, observa-se um aumento de 63,6% no número de denúncias em relação a 2023, ao passo em que as comunicações (denúncias anônimas) registraram uma queda de 47,05% no mesmo período.

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, neste caso, e ainda que não seja possível o acompanhamento da demanda pelo manifestante, por falta de contato.

O número de reclamações sofreu uma leve queda de 7,14% em comparação com o ano anterior, diferente do número de solicitações, que apresentou um aumento de 125%.

Os elogios e as sugestões, por sua vez, mantiveram-se estáveis nos três anos anteriores a 2024, com o registro de apenas 01 manifestação para cada tipo, já em 2024 houve uma mudança, com a ausência total desses tipos de manifestação. Quanto às solicitações de simplificação de serviços, não houve nenhum registro no histórico dos últimos 5 anos.

Manifestações por unidade demandada

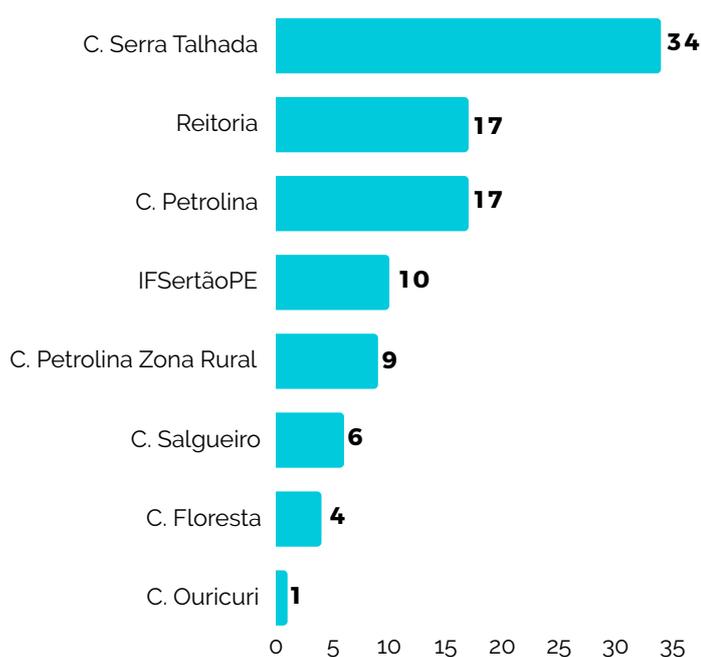


Sob o aspecto das unidades demandadas em 2024, a Reitoria se destacou, com 68 manifestações de ouvidoria (69,38%) e 78 pedidos de acesso à informação (95,12%), seguida dos Campi Petrolina e Serra Talhada, com 11 (11,25%) manifestações de ouvidoria, cada uma. Com representação bastante discreta, figuraram os Campi Salgueiro, com 03 manifestações de ouvidoria (3,06%) e 2 pedidos de acesso à informação (2,43%), Petrolina Zona Rural e Floresta, com 02 manifestações de ouvidoria (2,04%) cada um, Santa Maria da Boa Vista, com apenas 01 manifestações de ouvidoria (1,02%), e o IFSertãoPE com 04 pedidos de acesso à informação (4,87%), representando as demandas que foram enviadas a mais de uma unidade.

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

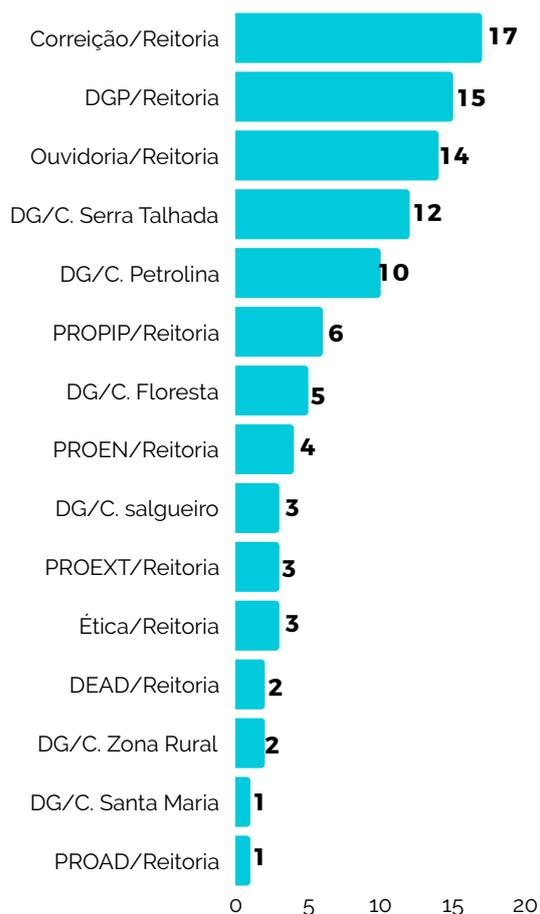
Os dados a seguir referem-se tão somente às manifestações de ouvidoria, uma vez que as únicas unidades envolvidas nos pedidos de acesso à informação foram a Reitoria e os Campi Petrolina e Salgueiro, com 95,1% e 4,87% de tais solicitações, respectivamente.



O Campus Serra Talhada foi a unidade mais apontada como local dos fatos que deram origem às manifestações em 2024, representando 34,63% das 98 manifestações com locais indicados. Em seguida, a Reitoria e o Campus Petrolina apresentam uma representatividade idêntica, com 17,34% cada. Outras unidades também foram mencionadas, embora com menor frequência. Aparece com 10,20% o IFSertãoPE; com 9,18% o Campus Petrolina Zona Rural; Salgueiro com 6,12%; o Campus Floresta com 4,08%; e o Campus Ouricuri com apenas 1,02%.

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

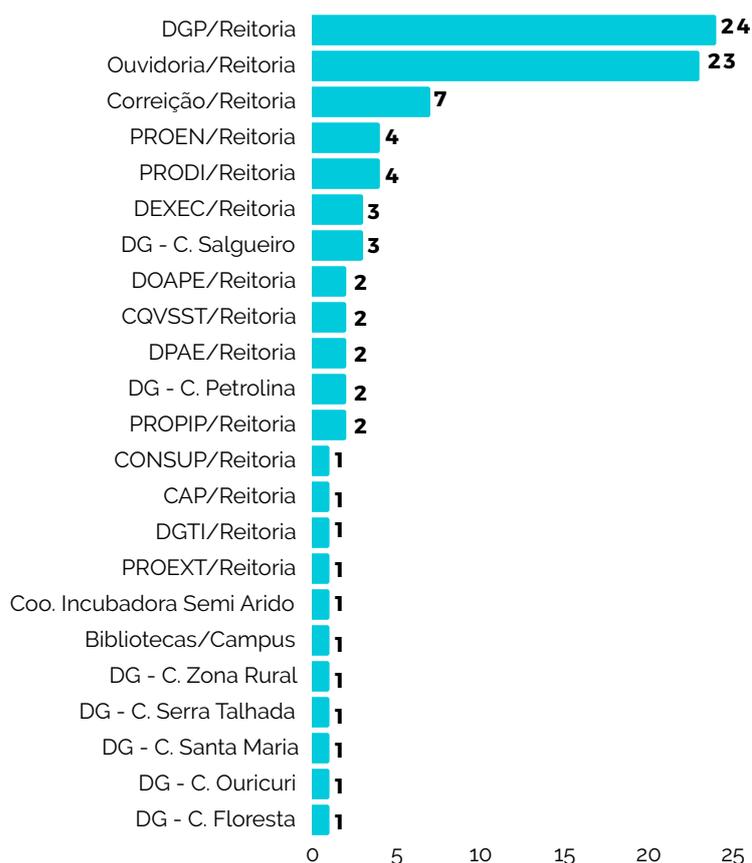


A Correição foi a área mais demandada em 2024, objetivando a apuração de 17 manifestações de ouvidoria entre denúncias e comunicações de irregularidade. A Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP) também apresentou um volume significativo de demandas, concentrando as manifestações de matéria de pessoal.

As 14 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.

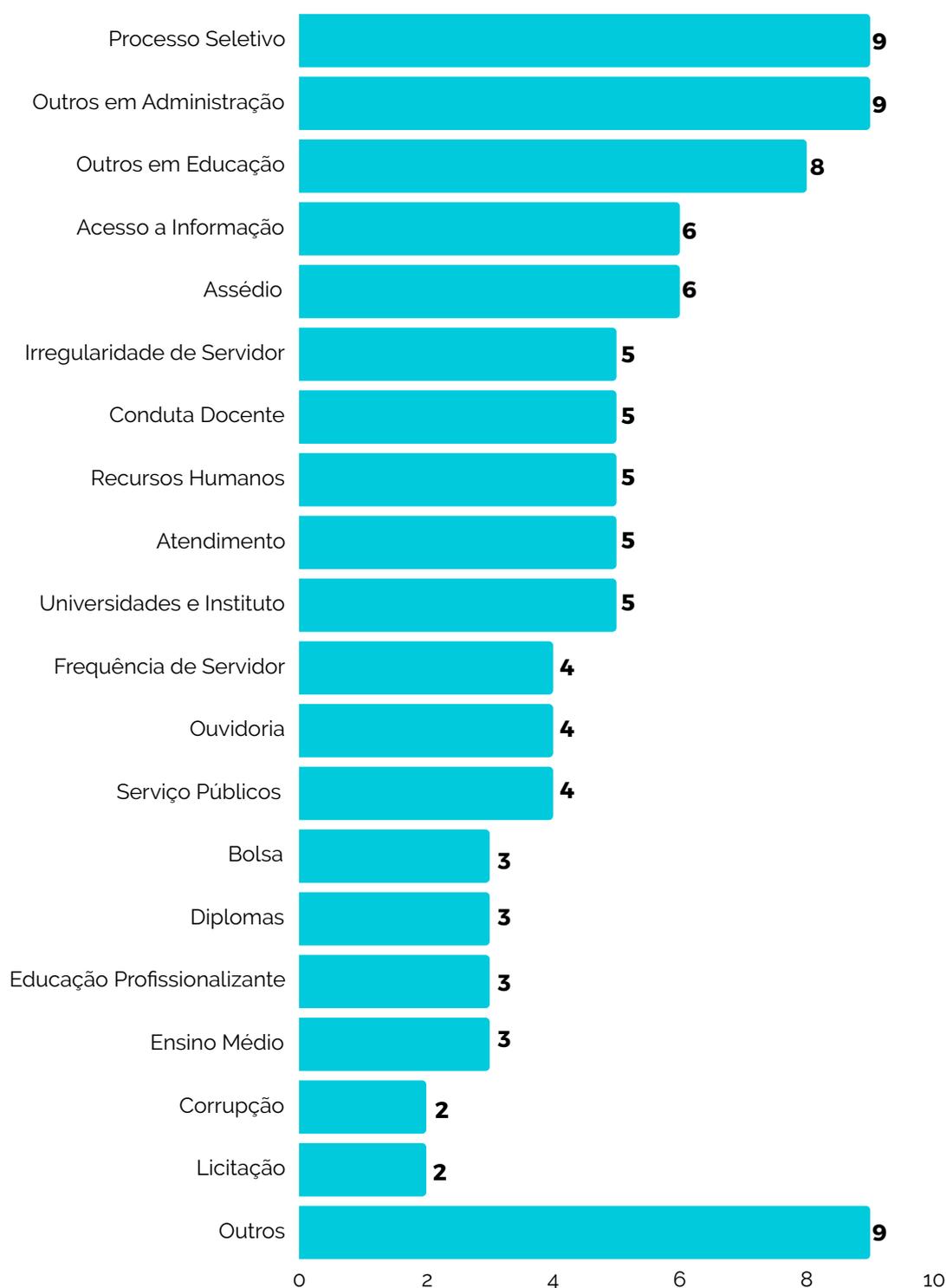
Quantidade de demandas por setor nos pedidos de acesso à informação



Nos pedidos de acesso à informação, a Diretoria de Gestão de Pessoas liderou a lista de setores mais demandados em 2024. 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. Em seguida, a Ouvidoria figurou como a segunda área mais demandada, sendo capaz de responder diretamente a essas solicitações por já dispor das informações necessárias..

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.

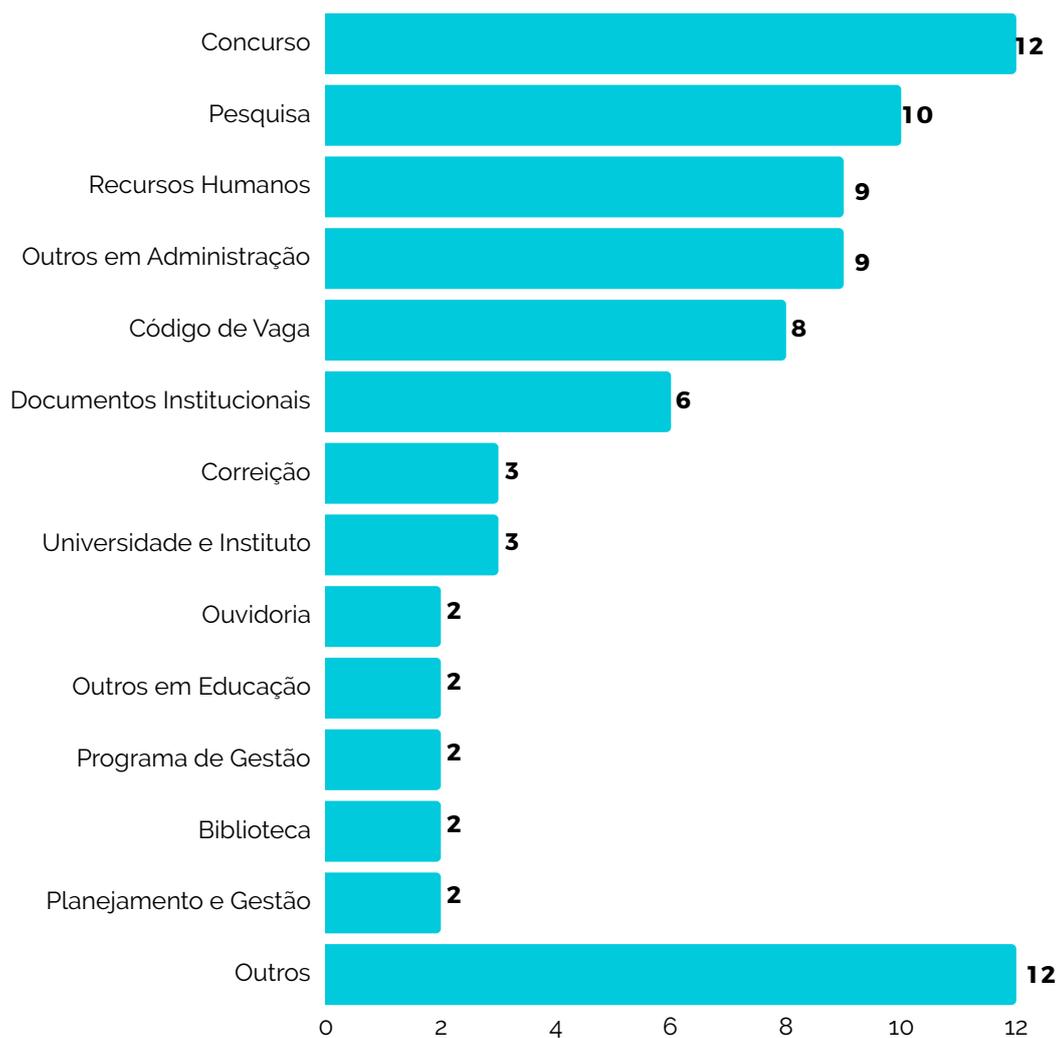
Assuntos mais recorrentes nas manifestações de ouvidoria



Obs.: Outros= cada assunto com 1(uma) manifestação: Auxílio; Certidões e Declarações; Educação Superior; Concurso; Correição; Patrimônio; Planejamento e Gestão; Racismo; Transferência.

Em relação às demandas de Ouvidoria, o maior volume de manifestações em 2024 concentrou-se em Processo Seletivo e Outros em Administração, ambos representando 9,18% do total. Em seguida, destaca-se a categoria Outros em Educação, com 8,16%, e Acesso à Informação e Assédio, ambos com 6,12%. Ao analisar o conjunto dos assuntos, observa-se que a matéria de pessoal emerge como a temática predominante nas demandas recebidas pela Ouvidoria.

Assuntos mais recorrentes nos pedidos de acesso à informação



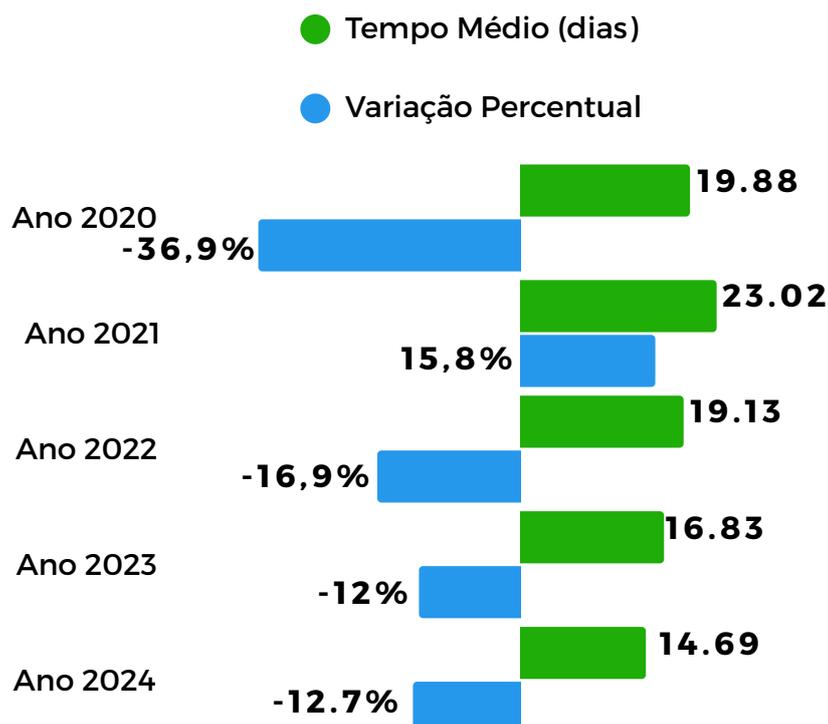
A categoria "Outros", que representa um percentual significativo do total de manifestações, é composta individualmente pelos seguintes assuntos, cada um com 1 (uma) ocorrência: Cotas, Corrupção, Bolsas, Normas e Fiscalização, Ensino Médio, Aposentadoria, Educação Superior, Planejamento e Gestão, Obras, Seleção, Ações Afirmativas e Educação Profissionalizante.

Em relação aos pedidos de acesso à informação, o maior volume de demandas refere-se a quantitativo de Concurso (14,6%), seguido por Pesquisa (12,1%), Recursos Humanos (10,9%) e Código de Vaga (9,7%).

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.

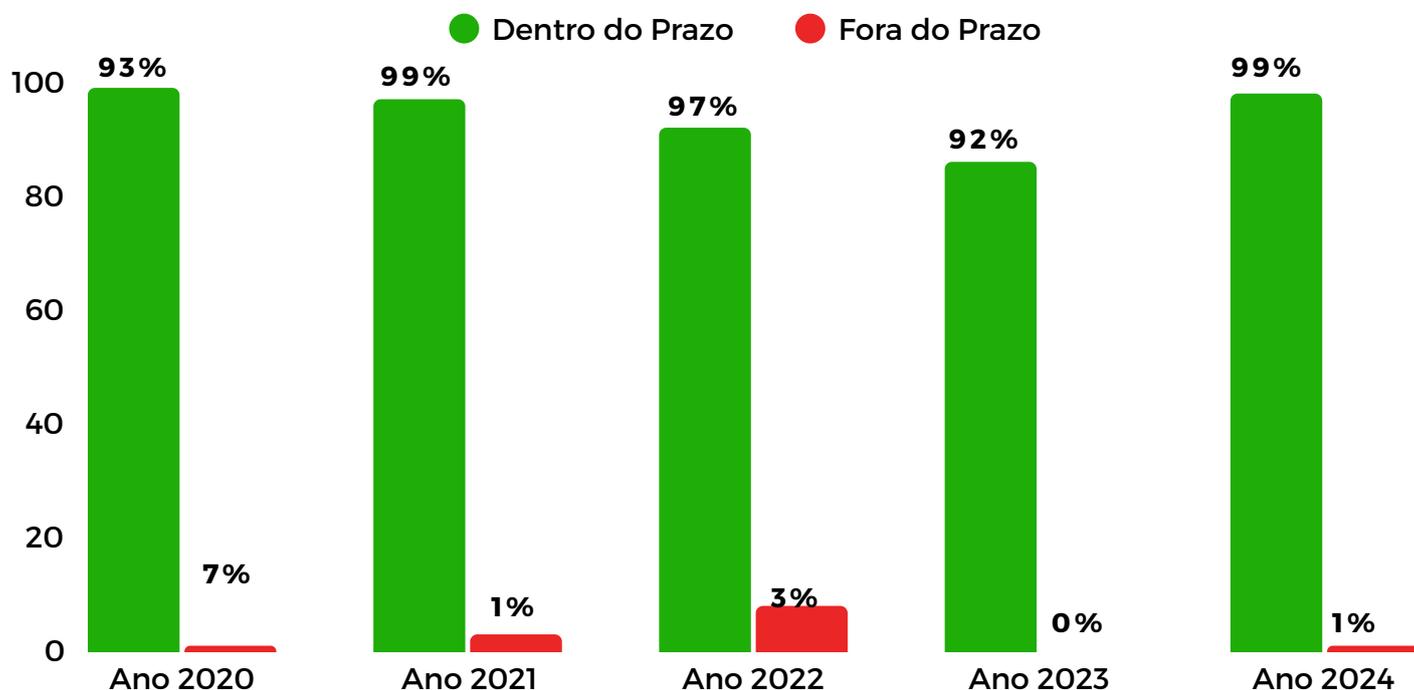
Manifestação de Ouvidoria - Série histórica do tempo médio de resposta e sua variação percentual



Houve uma redução de 12,7% 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 2024, tratou as manifestações abaixo 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 99% das respostas dentro do período exigido, conforme observado no Gráfico abaixo.

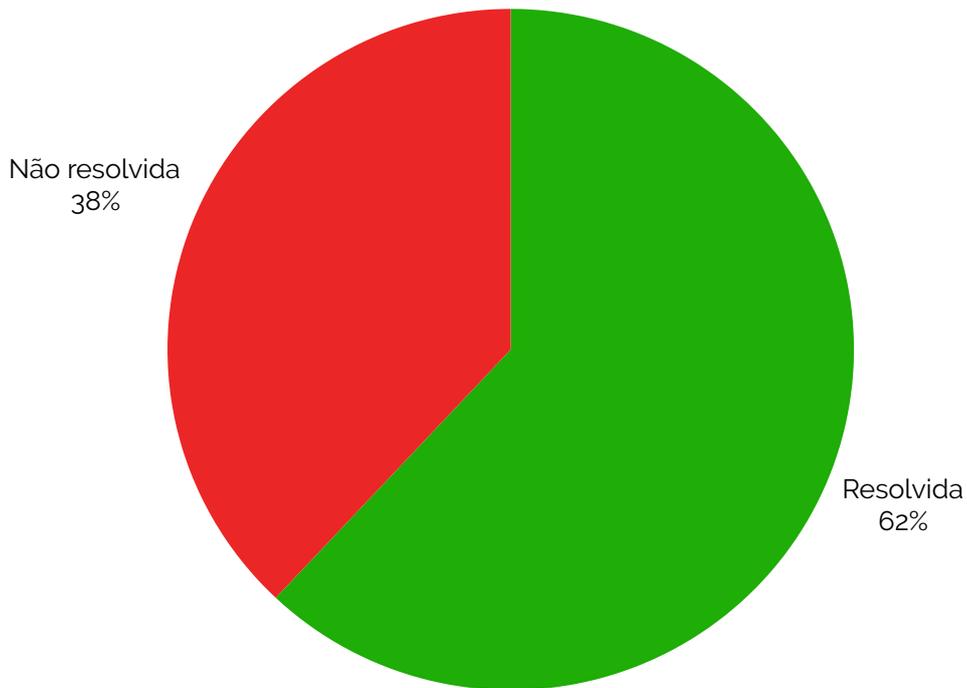
Manifestação de Ouvidoria - Histórico de respostas dentro e fora do prazo



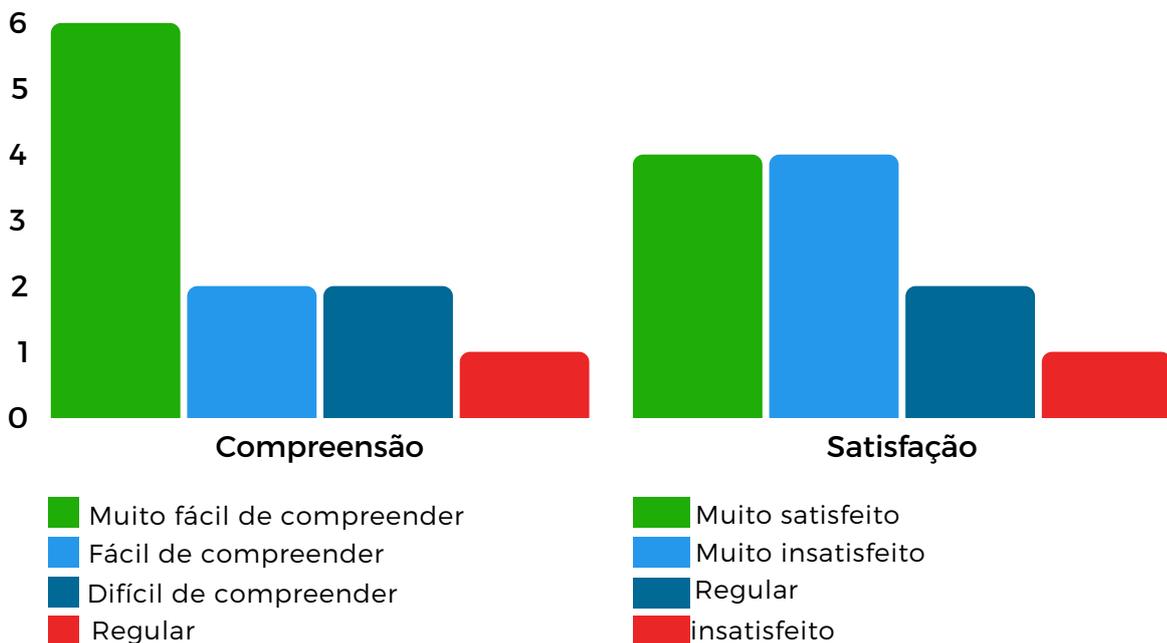
PAINEL RESOLVEU?

Resolutividade das Manifestações de Ouvidoria conforme avaliação dos usuários

Em 2024, de um total de 98 manifestações recebidas e respondidas por meio do Fala.BR, apenas 11 usuários responderam à pesquisa de satisfação, o que corresponde a apenas 11% 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.

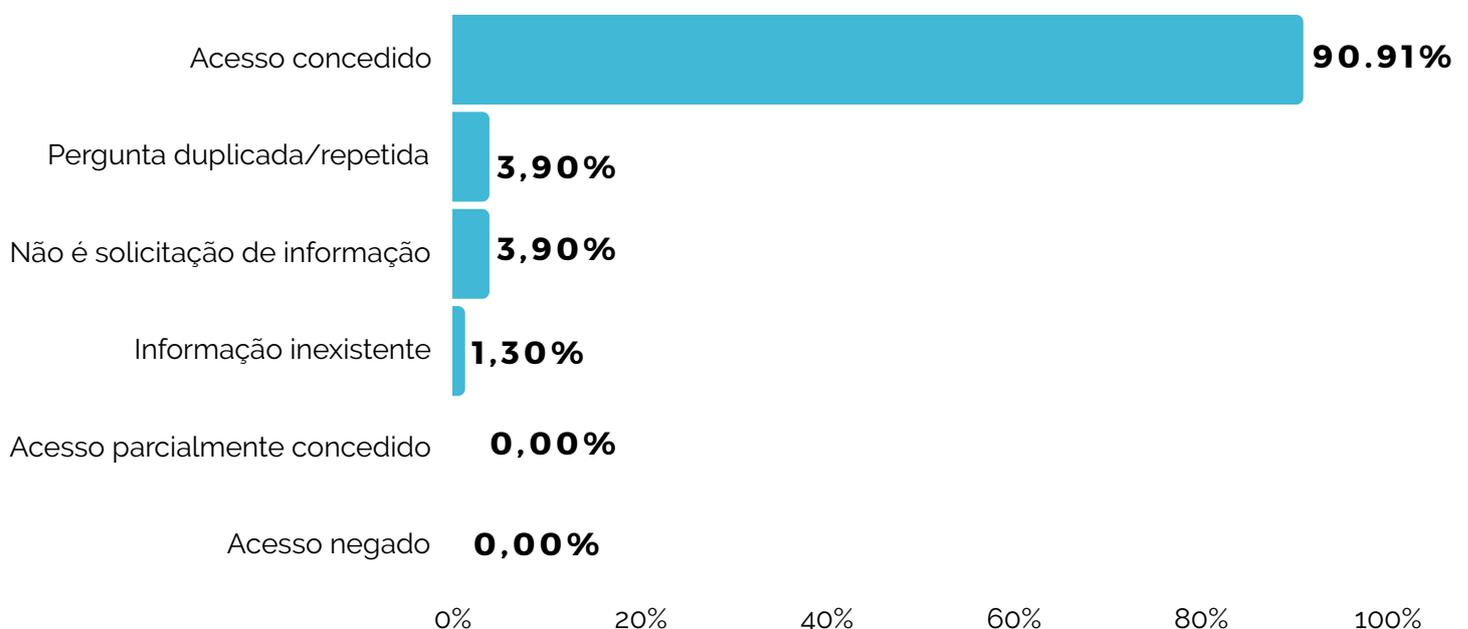
O Painel LAI disponibiliza informações sobre a quantidade de pedidos e recursos registrados, cumprimento de prazos, perfil dos solicitantes, omissões, transparência ativa, entre outros aspectos. É possível comparar dados de órgãos e entidades com a média do Governo Federal e da categoria da entidade pesquisada.

VISÃO GERAL

	2020	2021	2022	2023	2024
Pedidos Recebidos	113	88	53	86	82
Ranking	185°/306	180°/306	200°/319	219°/324	228°/320
Tempo Médio de Resposta (dias)	15,02	15,93	12,45	10,33	9,67
Ranking	196°/306	223°/306	159°/319	119°/324	79°/320
Acesso Concedido	98,23%	95,45%	92,45%	86,05%	100%

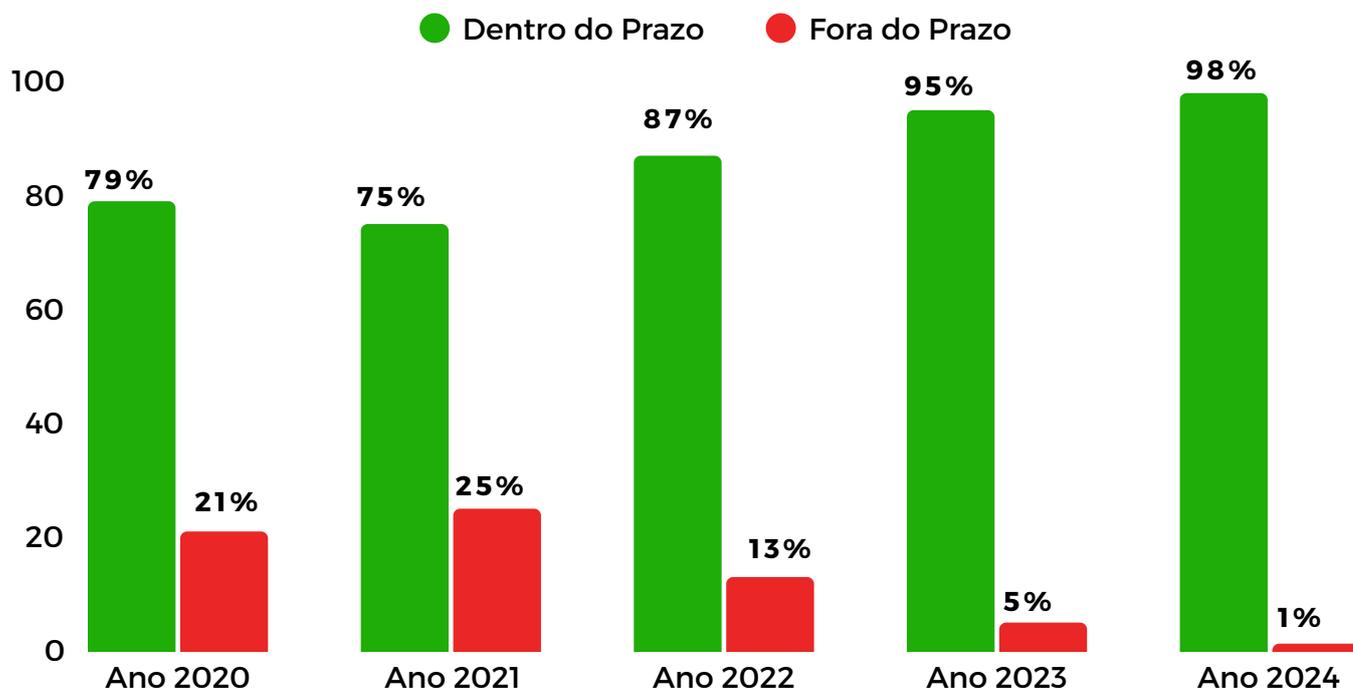
Houve uma redução de 6,38% no tempo médio de resposta dos pedidos de acesso à informação, em comparação com o ano anterior. Considerando o prazo legal de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, para resposta ao cidadão quando não é possível a concessão de acesso imediato, a Ouvidoria, em 2024, tratou essas demandas basicamente na metade do tempo que teria para fazê-lo.

Pedidos por tipo de resposta



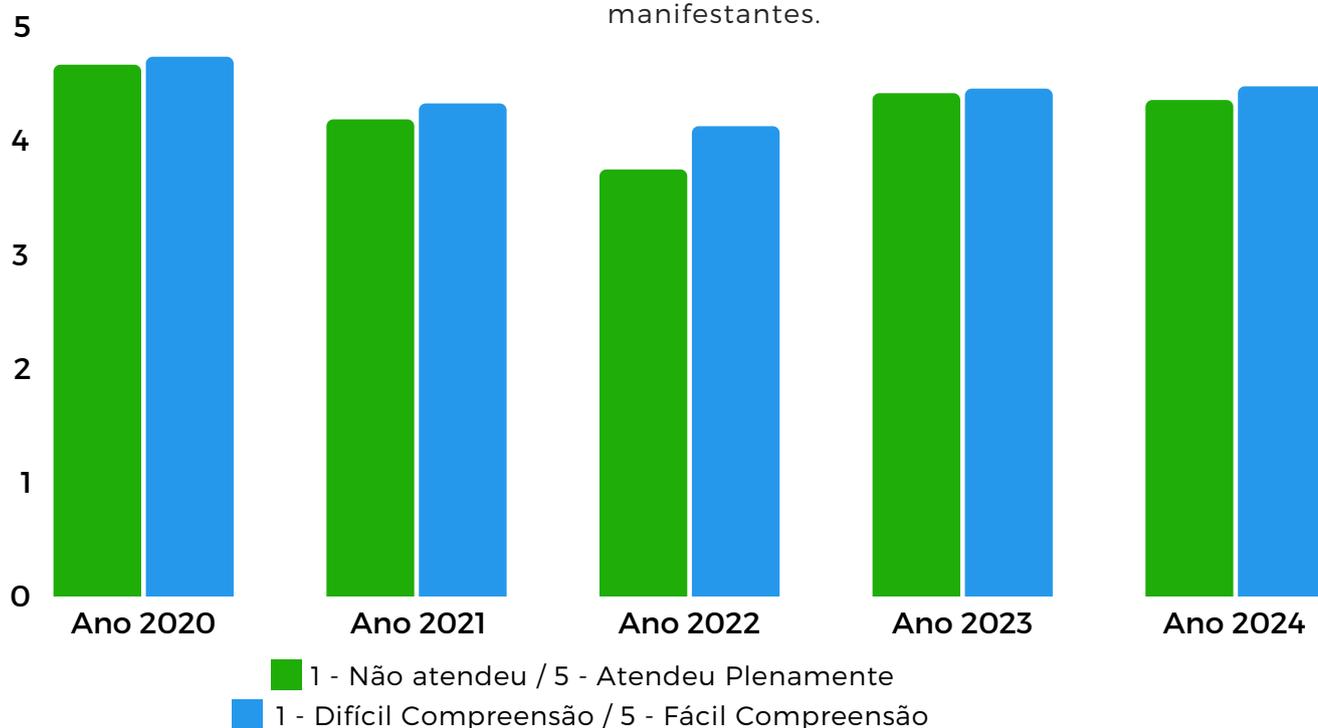
Pedidos de Acesso à Informação - Histórico de respostas dentro e fora do prazo

O tratamento mais célere das manifestações refletiu diretamente no cumprimento dos prazos, contribuindo para o aumento em 98% das respostas dentro do período exigido, conforme observado no Gráfico abaixo..



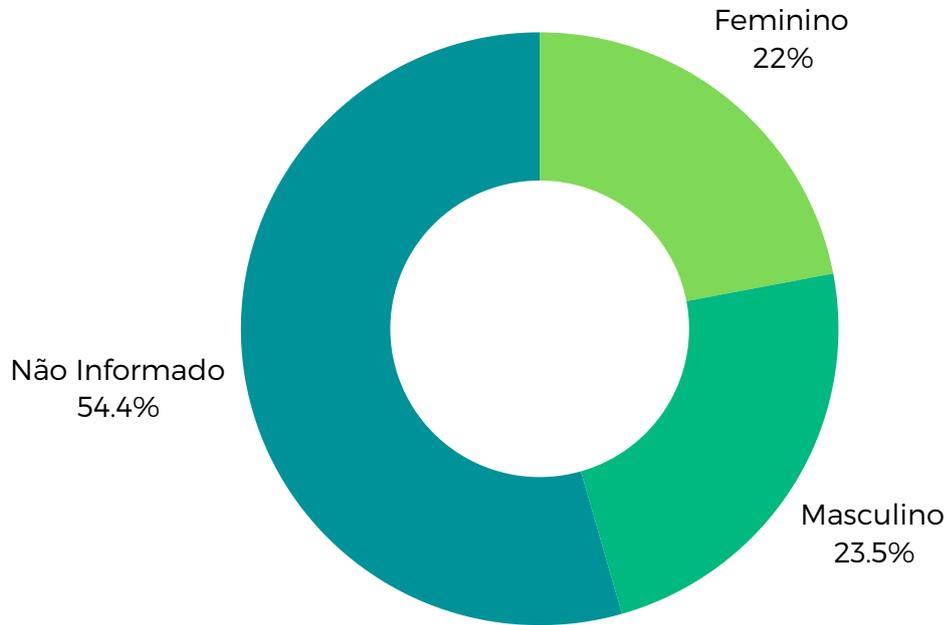
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Em 2023, de um total de 86 solicitações recebidas e respondidas no Fala.BR, apenas 27 usuários responderam à pesquisa de satisfação, o que corresponde a apenas 31% do total de manifestantes.

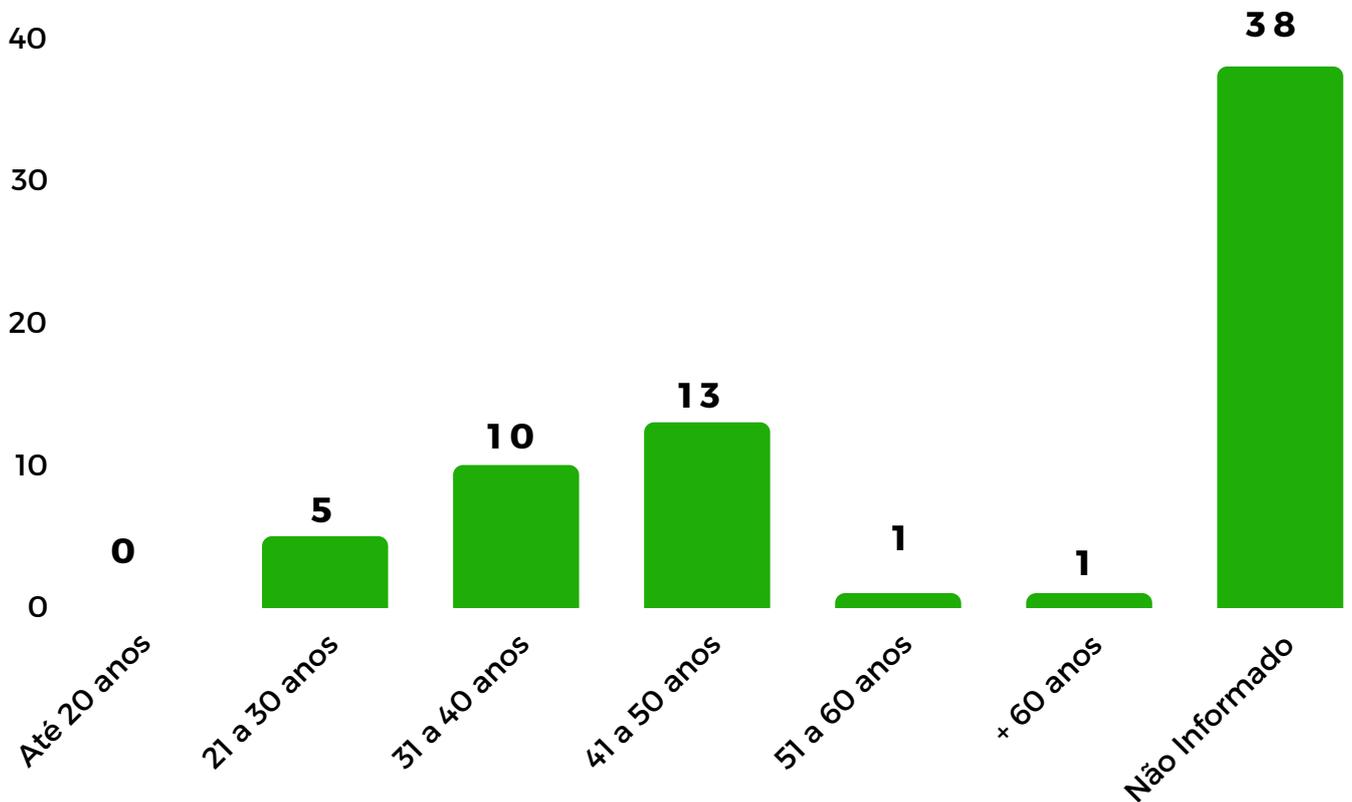


PERFIL DOS SOLICITANTES

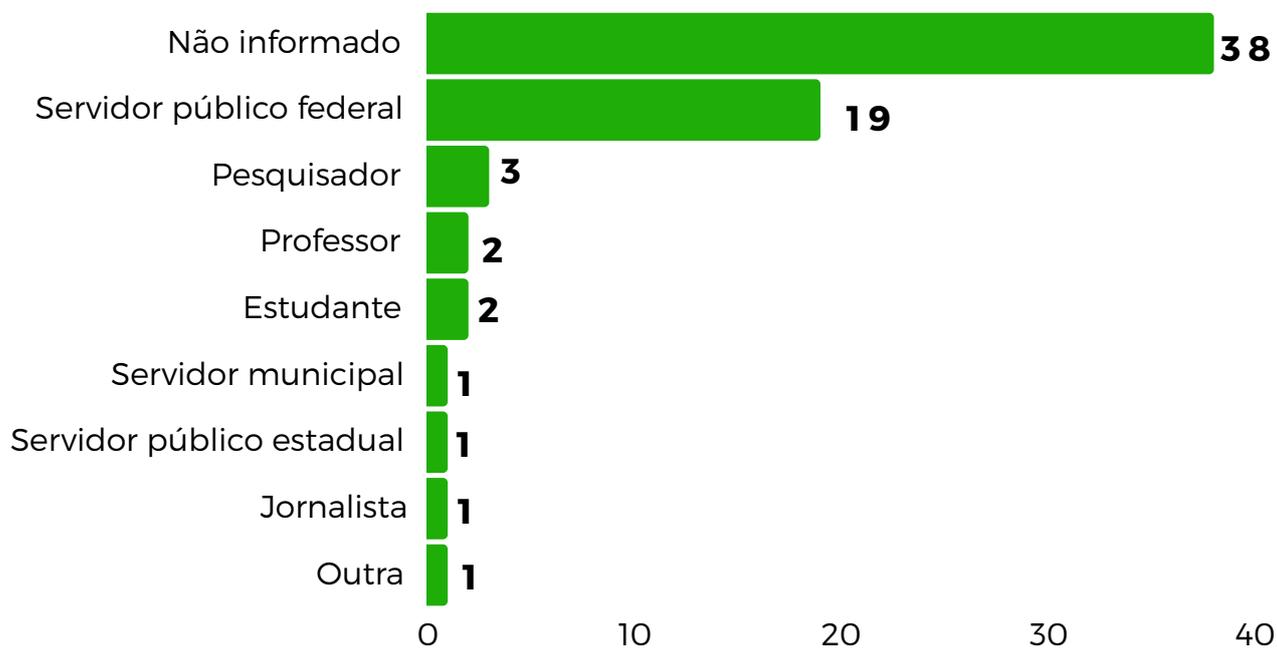
GÊNERO



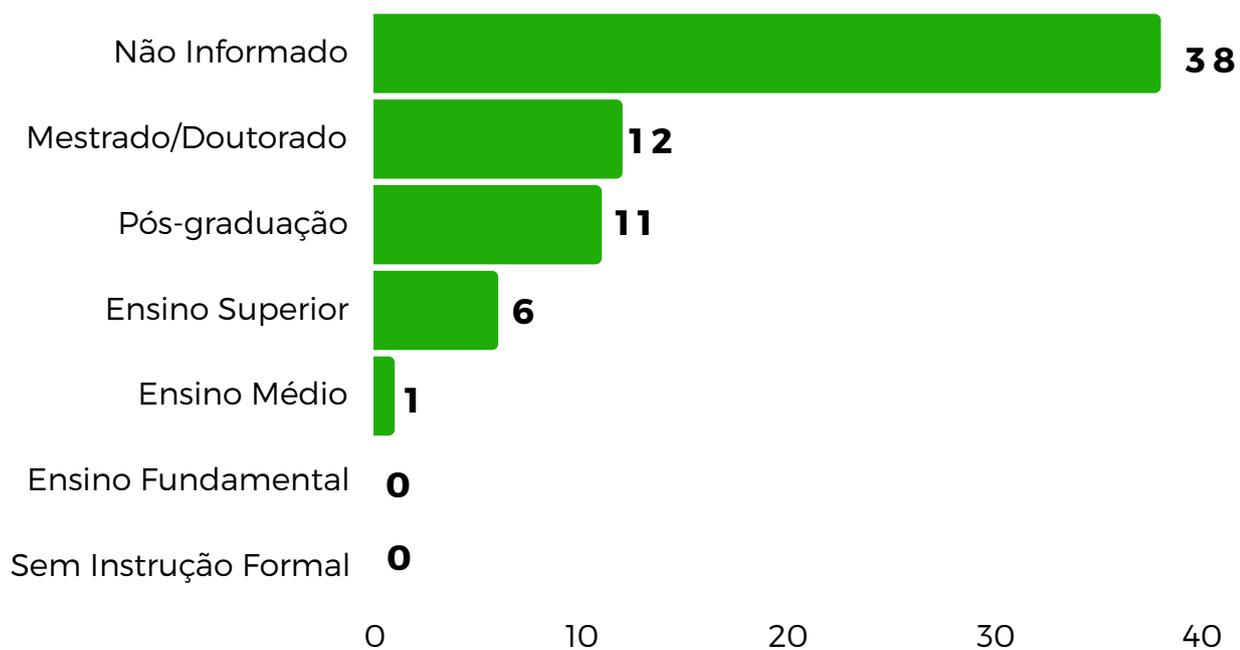
FAIXA ETÁRIA



PROFISSÃO



ESCOLARIDADE



AÇÕES DA OUVIDORIA

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.

O primeiro semestre de 2024 representou um período desafiador para a Coordenação de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (COIC), devido à eleição e consequente troca do Reitor, Diretores Gerais e maioria das Diretorias Sistêmicas. A primeira ação foi a participação da Ouvidoria na capacitação destinada aos diretores eleitos e sua equipe, oferecido pela Diretoria Executiva do Gabinete da Reitora. Em seguida, realizou-se o cadastro de novos colaboradores das unidades do IFSertãoPE na Plataforma Fala.BR, acompanhado da divulgação de um passo a passo para o tratamento das manifestações no sistema. Enfrentamos desafios significativos com os novos colaboradores da plataforma, demandando maior esforço nas orientações sobre as respostas às manifestações, anteriormente conduzida pelos agentes da gestão anterior.

Em 14 de junho de 2024, uma nova servidora assumiu a Coordenação de Ouvidoria. A adaptação ao setor envolveu o aprendizado das tarefas inerentes à função. Consciente da limitação de pessoal (apenas uma servidora), a prioridade da COIC foi o tratamento das manifestações. Destacamos que o êxito no atendimento das demandas dentro dos prazos estabelecidos foi significativamente impulsionado pelo desempenho da Coordenação em orientar os colaboradores responsáveis pelas respostas, utilizando estratégias como reuniões, ligações telefônicas e o aplicativo WhatsApp.

Em 2024, o registro e o tratamento integral das manifestações de ouvidoria foram realizados na Plataforma Fala.BR, abrangendo desde o recebimento da demanda e a tramitação interna aos colaboradores cadastrados até o envio da resposta conclusiva ao cidadão. Em relação aos pedidos de acesso à informação, a tramitação eletrônica ao setor competente para resposta ainda não está disponível no sistema, o que demandava a comunicação entre a Ouvidoria e os colaboradores por meio de e-mail institucional. Visando aprimorar esse fluxo, a Ouvidoria implementou o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) em 2024 para otimizar a tramitação interna dos pedidos de acesso à informação entre os setores.

Em 2024, a Ouvidoria manteve a ação implementada em 2023 de acompanhamento dos resultados conclusivos de apurações referentes às denúncias, utilizando um arquivo compartilhado com a área responsável pela apuração. Essa prática visa garantir a ciência dos desfechos e a efetividade do tratamento das denúncias registradas.

Outra ação relevante da Ouvidoria em 2024 foi a participação ativa no grupo de WhatsApp fortalecendo a interação com ouvidorias da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica e também de Universidades e outros órgãos federais. Essa iniciativa, possibilitou a troca constante de experiências e contribuiu para o aumento da maturidade de outras unidades setoriais de ouvidoria da rede.

Páginas institucionais da Ouvidoria/SIC

No decorrer das atividades em 2024, as páginas da Ouvidoria e do Serviço de Acesso ao Cidadão (SIC) dentro do site do IFSertãoPE, atualizou os dados do novo Ouvidor Titular, com indicação de portaria de designação e currículo.

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.

Divulgação da Ouvidoria

Nos meses de março e novembro, 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.

----- Forwarded message -----

De: **Ouvidoria do IFSertãoPE** <ouvidoria@ifsertao-pe.edu.br>

Date: qua, 13 de mar de 2024 08:04

Subject: Conheça a Ouvidoria do IFSertãoPE?

To: Alunos Floresta <lista-alunos-floresta@ifsertao-pe.edu.br>, Alunos Ouricuri <lista-alunos-ouricuri@ifsertao-pe.edu.br>, Alunos Petrolina <lista-alunos-petrolina@ifsertao-pe.edu.br>, Alunos Salgueiro <lista-alunos-salgueiro@ifsertao-pe.edu.br>, Alunos Santa Maria da Boa Vista <lista-alunos-santamaria@ifsertao-pe.edu.br>, Alunos Serra Talhada <lista-alunos-serratalhada@ifsertao-pe.edu.br>, Alunos Petrolina Zona Rural <lista-alunos-zonarural@ifsertao-pe.edu.br>

Olá, estudantes do IFSertãoPE! Esperamos encontrá-los(las) bem e com saúde!

Aos(Às) novos(as) alunos(as) da Instituição, sejam muito bem-vindos(as)!!!

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, você 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 irregulares ou considerados inadequados.

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.

Vejam os tipos de manifestações disponíveis no Fala.BR.



Conheça a Ouvidoria do IFSertãoPE?

1 mensagem

Ouvidoria <ouvidoria@ifsertao-pe.edu.br>

8 de novembro de 2024 às 07:38

Para: Alunos Floresta <lista-alunos-floresta@ifsertao-pe.edu.br>, Alunos Ouricuri <lista-alunos-ouricuri@ifsertao-pe.edu.br>, Alunos Petrolina <lista-alunos-petrolina@ifsertao-pe.edu.br>, Alunos Salgueiro <lista-alunos-salgueiro@ifsertao-pe.edu.br>, Alunos Santa Maria da Boa Vista <lista-alunos-santamaria@ifsertao-pe.edu.br>, Alunos Serra Talhada <lista-alunos-serratalhada@ifsertao-pe.edu.br>, Alunos Petrolina Zona Rural <lista-alunos-zonarural@ifsertao-pe.edu.br>

Cc: Ouvidoria do IF Sertão-PE <ouvidoria@ifsertao-pe.edu.br>

Olá, estudantes do IFSertãoPE! Esperamos encontrá-los(las) bem e com saúde!

Aos(Às) novos(as) alunos(as) da Instituição, sejam muito bem-vindos(as)!!!

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, você 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 irregulares ou considerados inadequados.

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.

Vejam os tipos de manifestações disponíveis no Fala.BR.



DESAFIOS E 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.

Equipe da Ouvidoria

Considerando que a atuação de apenas um agente na Ouvidoria compromete significativamente o desenvolvimento de trabalhos correlatos às atividades habituais, o cumprimento das obrigações legais da unidade e a excelência na execução das atividades usuais, a Ouvidoria recomenda a designação de mais um servidor para o setor.

Relatos de supostas irregularidades

Em 2024, a Ouvidoria enfrentou a mesma dificuldade identificada no relatório de 2023 em relação ao direcionamento de relatos de supostas irregularidades de natureza ética. A Comissão de Ética, embora com o presidente já instituído, encontra-se em fase de escolha dos demais membros. Consequentemente, as manifestações encaminhadas ao setor permaneceram pendentes de análise, aguardando a completa constituição da referida comissão.

Dessa forma, é necessário urgência na reestruturação da Comissão de Ética no âmbito do IFSertãoPE, a fim de garantir o tratamento adequado e tempestivo das manifestações de ouvidoria que envolvam a prática de condutas infracionais ao Código de Ética do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.

Conduta Docente/Agentes Públicos

A matéria de pessoal continua a ser um tema central nas manifestações recebidas pela Ouvidoria, comportamentos inadequados, antiéticos ou violadores de normas institucionais impactam as relações interpessoais no ambiente do IFSertãoPE.

Em consonância com a recomendação apresentada no relatório anual de 2023, a Ouvidoria reafirma a mediação de conflitos como um dos métodos mais eficazes para a resolução pacífica desses conflitos, representando uma estratégia fundamental para a construção de um ambiente institucional mais harmonioso.

Com o objetivo de minimizar os problemas decorrentes dos conflitos interpessoais, os quais impactam negativamente o clima organizacional e, conseqüentemente, a qualidade da prestação dos serviços públicos, reforça-se a necessidade de que os gestores e demais ocupantes de cargos de chefia das unidades estejam atentos às demandas dessa natureza. Nesse sentido, recomenda-se fortemente a participação em capacitações com foco em comunicação não violenta, como estratégia para desenvolver e aprimorar habilidades e competências essenciais para lidar com as necessidades da organização, prevenindo ou mitigando os impactos negativos desses conflitos no ambiente de trabalho.

Documentos Institucionais

A Ouvidoria enfrentou consideráveis dificuldades na localização de documentos relacionados aos processos seletivos do IFSertãoPE, o que impactou o tratamento eficiente das manifestações sobre o tema.

Com o objetivo de otimizar o acesso à informação e diminuir a necessidade de requerimentos por parte dos cidadãos, recomenda-se que toda a documentação pertinente aos processos seletivos – desde a produção pela comissão responsável pelas seleções até as chamadas públicas de vagas remanescentes, normalmente efetuadas pelo controle acadêmico de cada campus – seja disponibilizada de forma centralizada em uma única página. Essa medida facilitará a localização das informações, que atualmente se encontram dispersas em diferentes ambientes ou não são disponibilizadas proativamente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo de 2024, 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 01 pedidos de acesso à informação e 1 manifestação de ouvidoria 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 e etc. na execução dos serviços prestados.

Além das demandas aqui informadas, diversos outros atendimentos foram realizados pela Ouvidoria em 2024, 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.

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 e de aprimoramento dos serviços prestados pela instituição a partir do recebimento, análise e tratamento das manifestações.

Nesse sentido, a Ouvidoria conta com a perspectiva de que, no ano de 2025, avance 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.