

**INSTITUTO
FEDERAL**
Sertão Pernambucano

OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL

2021

PREPARADO POR

Ouvidor Titular: Clécio da Silva Souza
Ouvidora Substituta: Maria Dionísia dos Santos

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. A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) da Controladoria-Geral da União é o principal canal de recebimento e administração de manifestações. As manifestações são recebidas também por e-mail ou presencialmente, na sala da ouvidoria junto ao ouvidor.

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 2021. Este documento tem como função contribuir para a transparência e melhoria da gestão institucional, a partir dos resultados analisados das manifestações registradas pelos cidadãos.

Assim, este relatório reúne informações referentes às manifestações de ouvidoria e solicitações de acesso à informação, recebidas através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), através do endereço eletrônico (ouvidoria@ifsertao-pe.edu.br) e as resultantes de atendimento presencial.

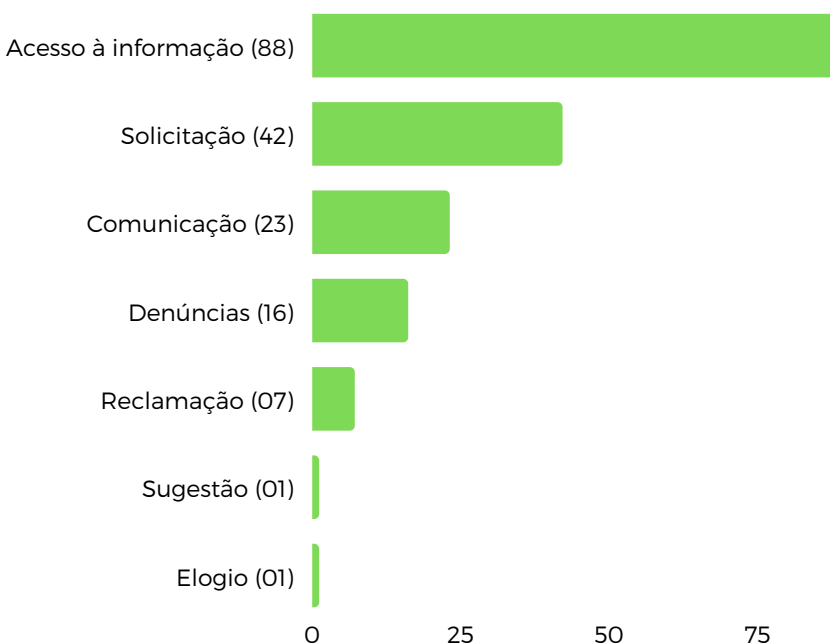
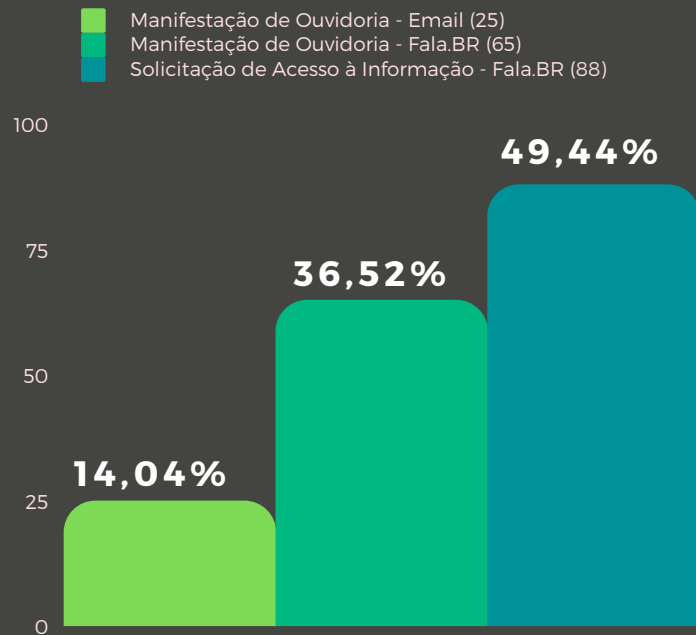
ESTRUTURA

A Ouvidoria do IFSertãoPE funciona no prédio da Reitoria e dispõe de sala reservada para atendimento presencial. Atualmente, o setor dispõe de um servidor com carga horária de 40h, desempenhando a função de ouvidor titular e uma ouvidora substituta para os períodos de ausência do mesmo.

RECEBIMENTO E ADMINISTRAÇÃO DE DEMANDAS

Manifestações por canal de atendimento

De acordo com os dados extraídos da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), somadas as recebidas por meio do endereço eletrônico de e-mail, a Ouvidoria recebeu e prestou tratamento a um total de 179 manifestações no exercício de 2021, sendo 90 manifestações de ouvidoria e 88 solicitações de acesso à informação. O gráfico ao lado apresenta em percentuais as manifestações recebidas por canal de atendimento.



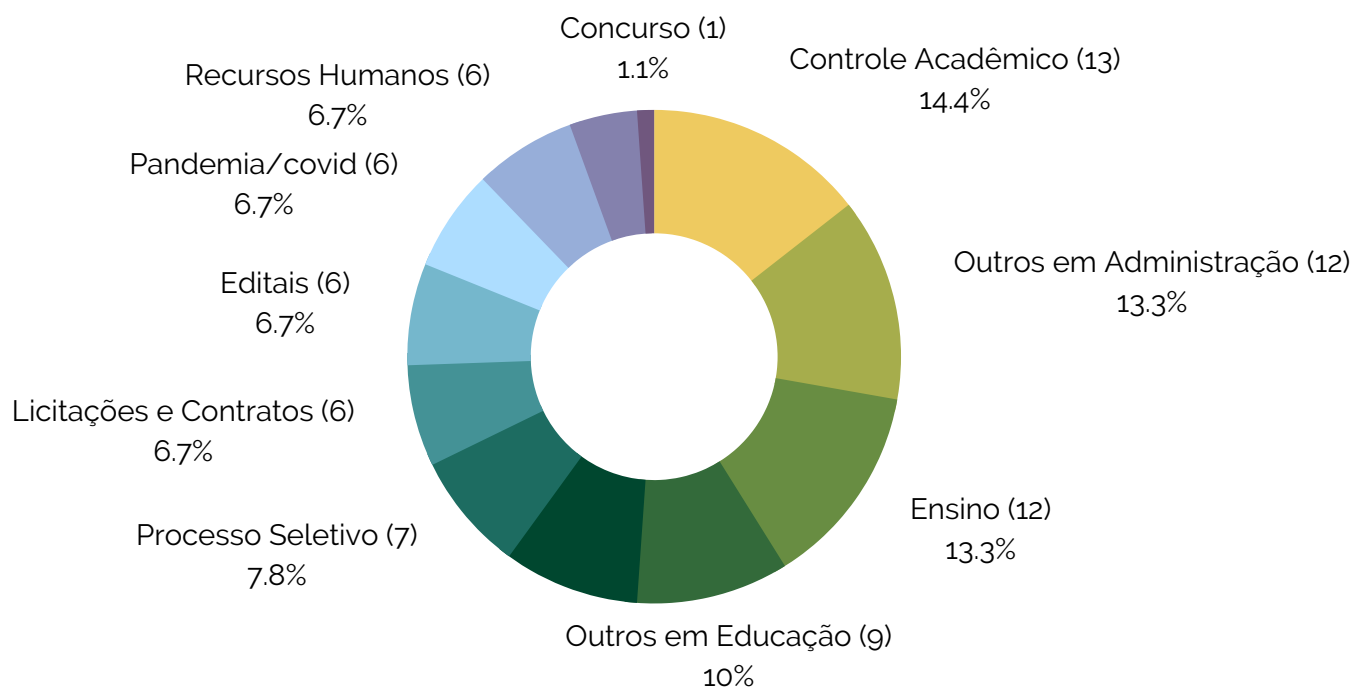
Manifestações por tipo

O Gráfico informa a quantidade de manifestações recebidas por tipo. Delas, destacam-se as solicitações de informação, que com um total de 88 representam 49,44% do total, seguidas das solicitações de ouvidoria referentes a pedidos de atendimento ou prestação de serviço com um total de 42, e que representam 23,59% do quantitativo geral.

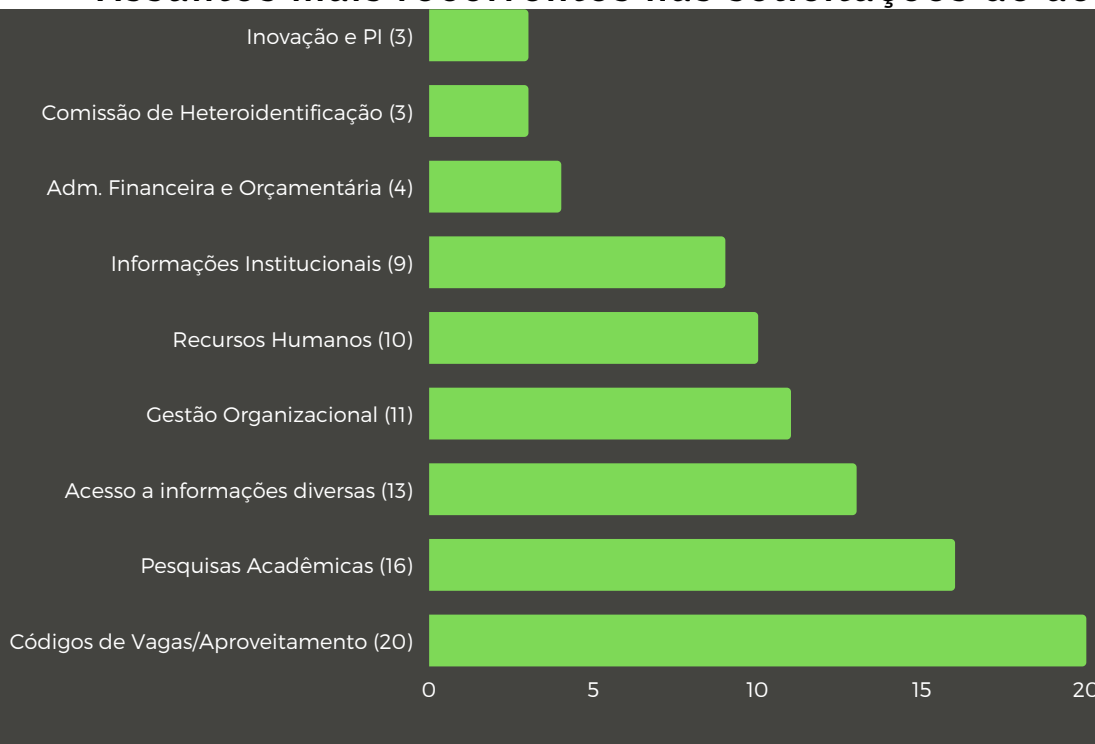
100

Assuntos mais recorrentes nas manifestações

Analisando o teor das manifestações de ouvidoria, constata-se que os assuntos mais frequentes no período referem-se a questões relacionadas ao controle acadêmico.

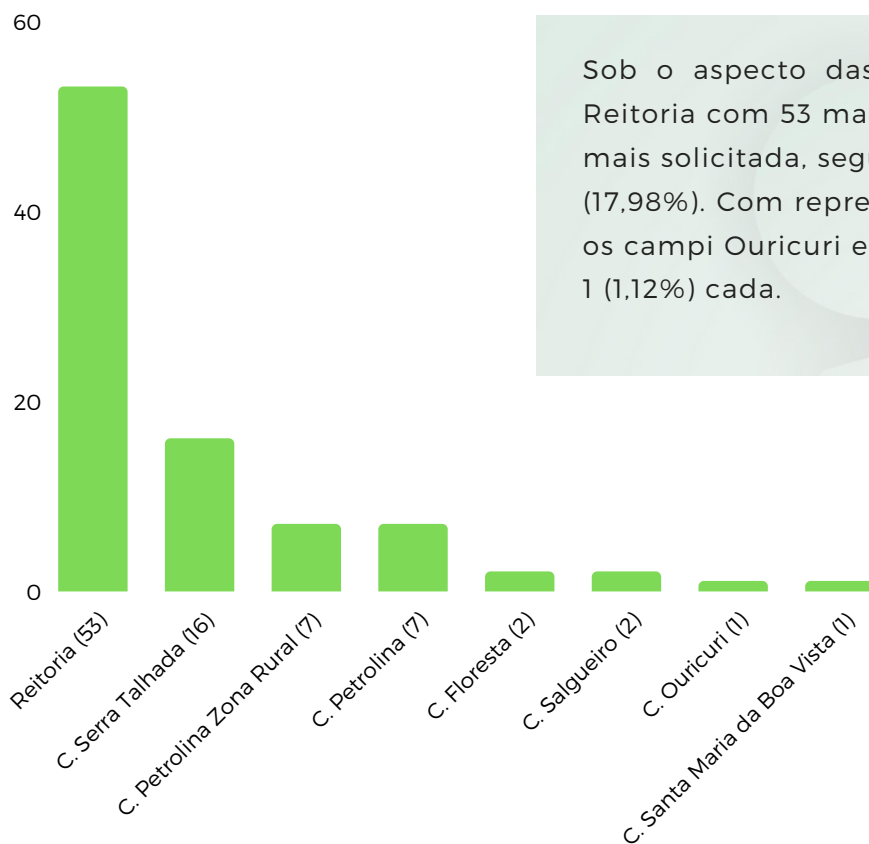


Assuntos mais recorrentes nas solicitações de acesso à informação



Em relação às solicitações de acesso à informação, o destaque é para a solicitação de respostas sobre códigos de cargos vagos e possibilidade de aproveitamento ou redistribuição com um total de 20 pedidos, significando 22,73%, seguido de informações de pesquisas acadêmicas com um total de 16 e representando 18,18%.

Manifestações de ouvidoria por unidade demandada

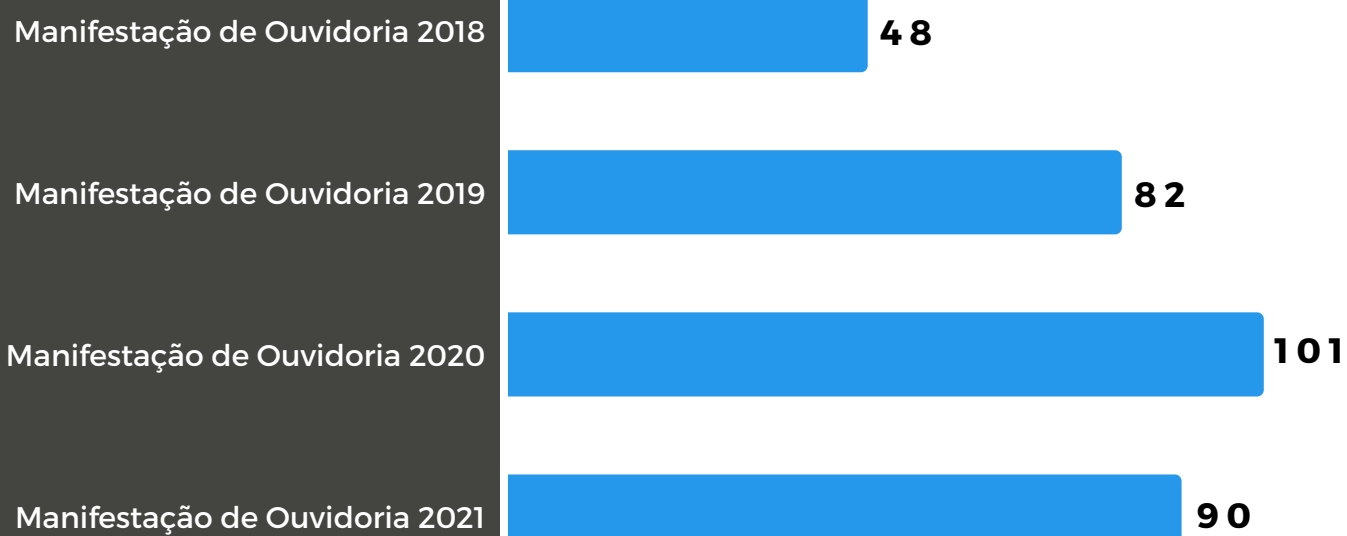


Sob o aspecto das unidades demandadas em 2021, a Reitoria com 53 manifestações de ouvidoria (59,55%) foi a mais solicitada, seguida do Campus Serra Talhada com 16 (17,98%). Com representação bastante discreta, figuraram os campi Ouricuri e Santa Maria da Boa Vista com apenas 1 (1,12%) cada.

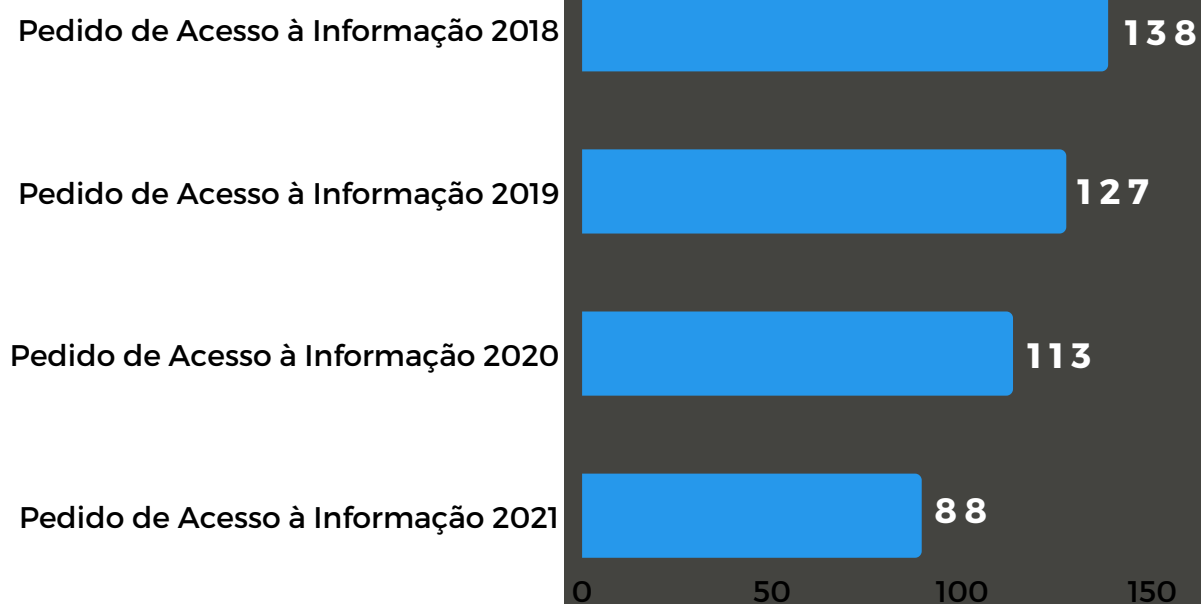
HISTÓRICO DE DEMANDAS

	2018	2019	2020	2021
Denúncia	13	6	10	16
Comunicação Anônima	5	35	23	23
Elogio	0	1	0	1
Reclamação	13	11	19	7
Solicitação	17	29	49	42
Sugestão	0	0	0	1
Simplifique	0	0	0	0
Acesso à Informação	138	127	113	88

Histórico de manifestação de ouvidoria

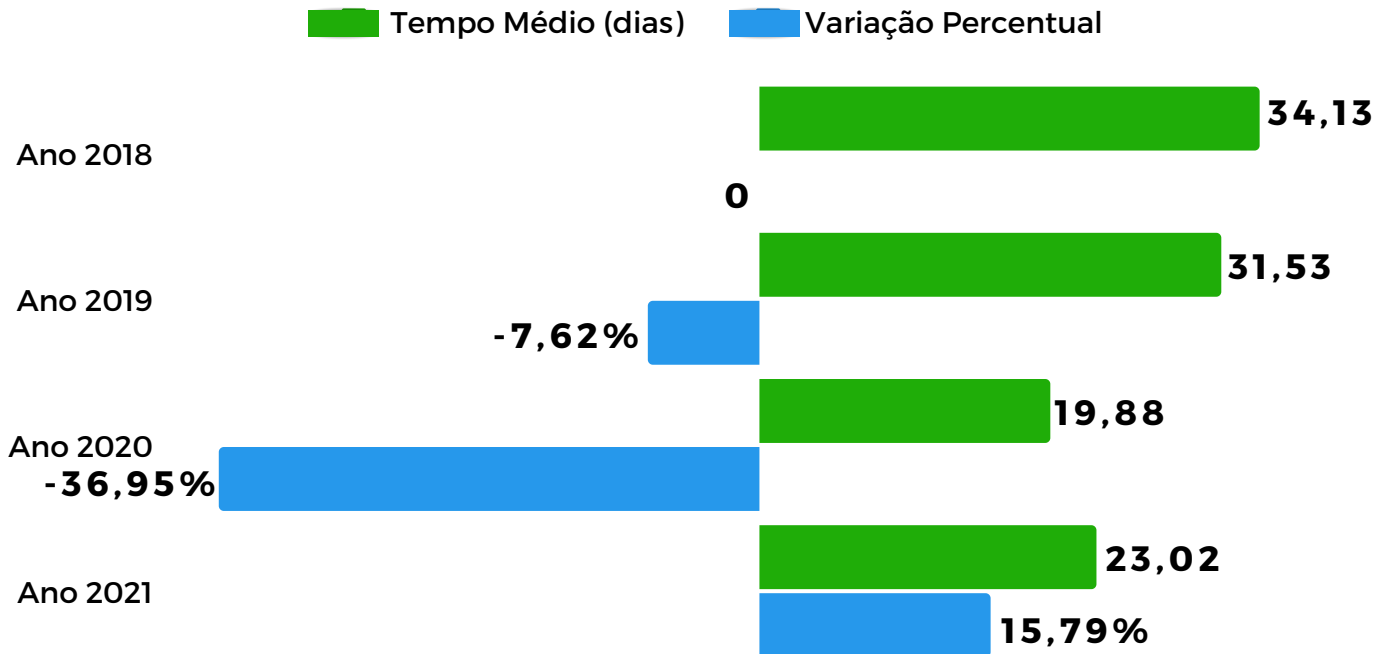


Histórico de pedido de acesso à informação

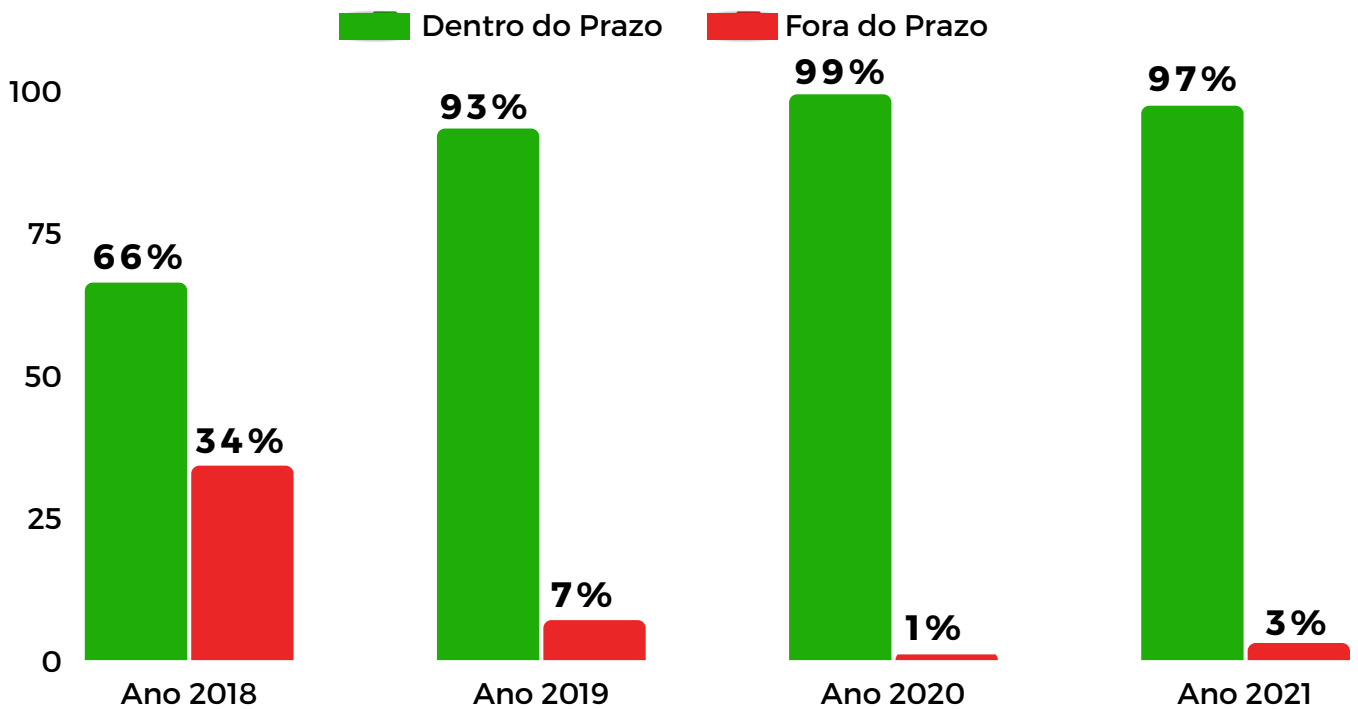


PAINEL RESOLVEU?

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



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



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.

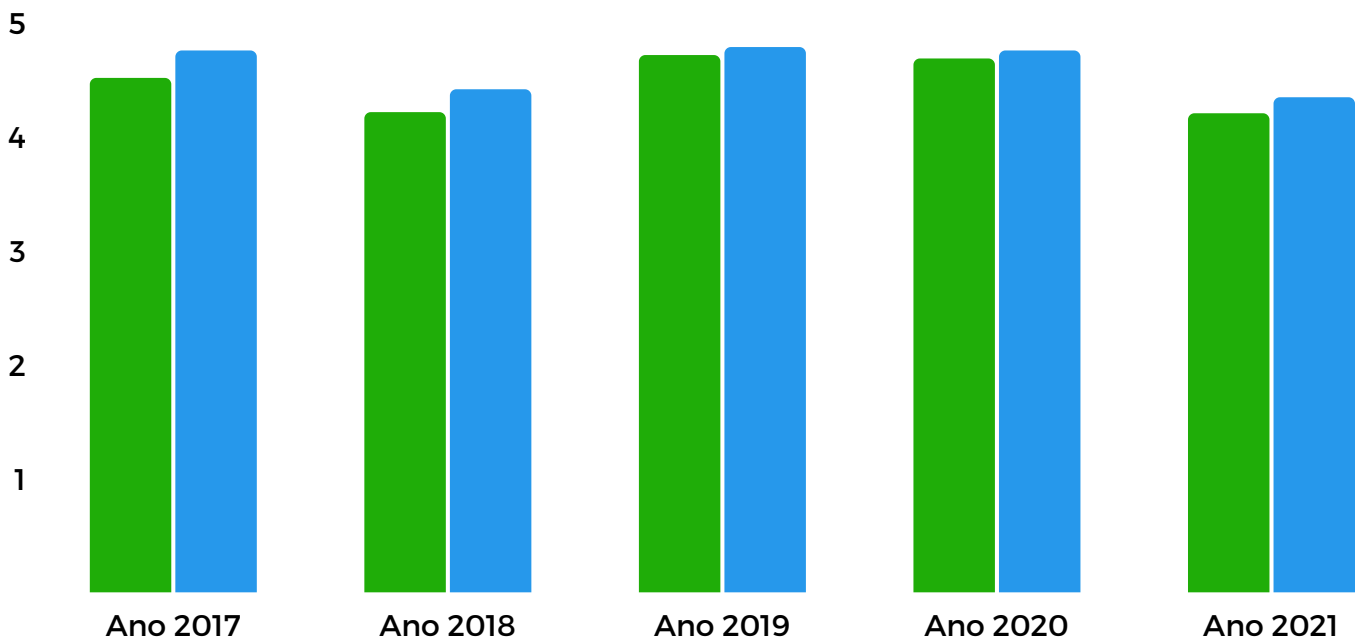
O Painel LAI disponibiliza informações sobre a quantidade de pedidos e recursos registrados, cumprimento de prazos, perfil dos solicitantes, omissões, transparência ativa, entre outros aspectos. É possível comparar dados de órgãos e entidades com a média do Governo Federal e da categoria da entidade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

VISÃO GERAL

	2017	2018	2019	2020	2021
Pedidos Recebidos	166	138	127	113	88
Ranking	143°/306	168°/306	175°/306	185°/306	180°/306
Tempo Médio de Resposta (dias)	24,75	18,62	24,91	15,02	15,93
Ranking	245°/306	219°/306	276°/306	196°/306	223°/306
Acesso Concedido	100%	94,20%	99,21%	98,23%	95,45%

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - Total de respostas:22

- A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?
- A resposta fornecida foi de fácil compreensão?

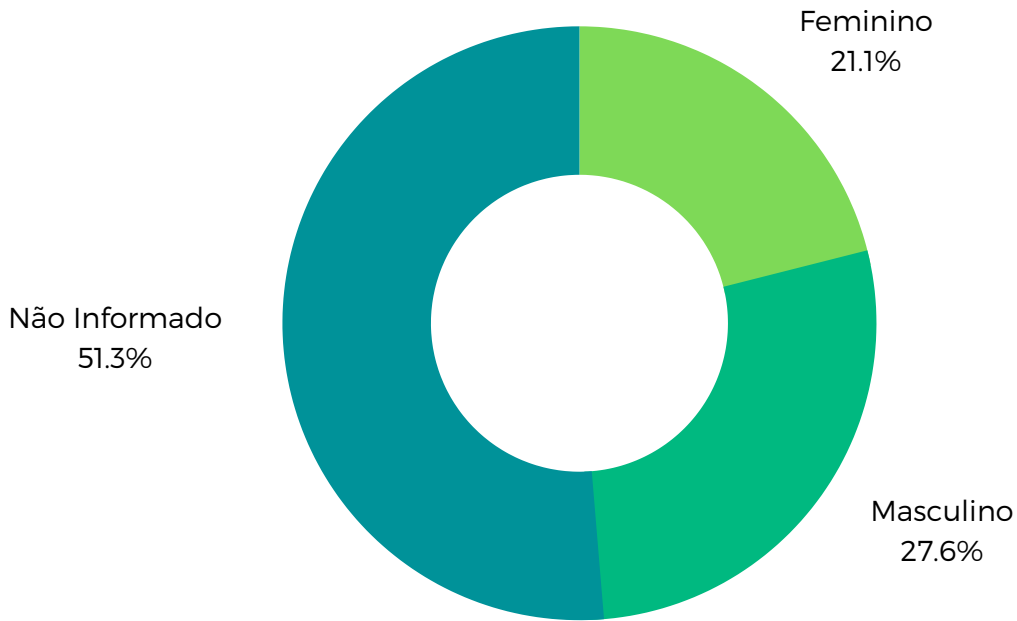


1 - Não atendeu / 5 - Atendeu Plenamente

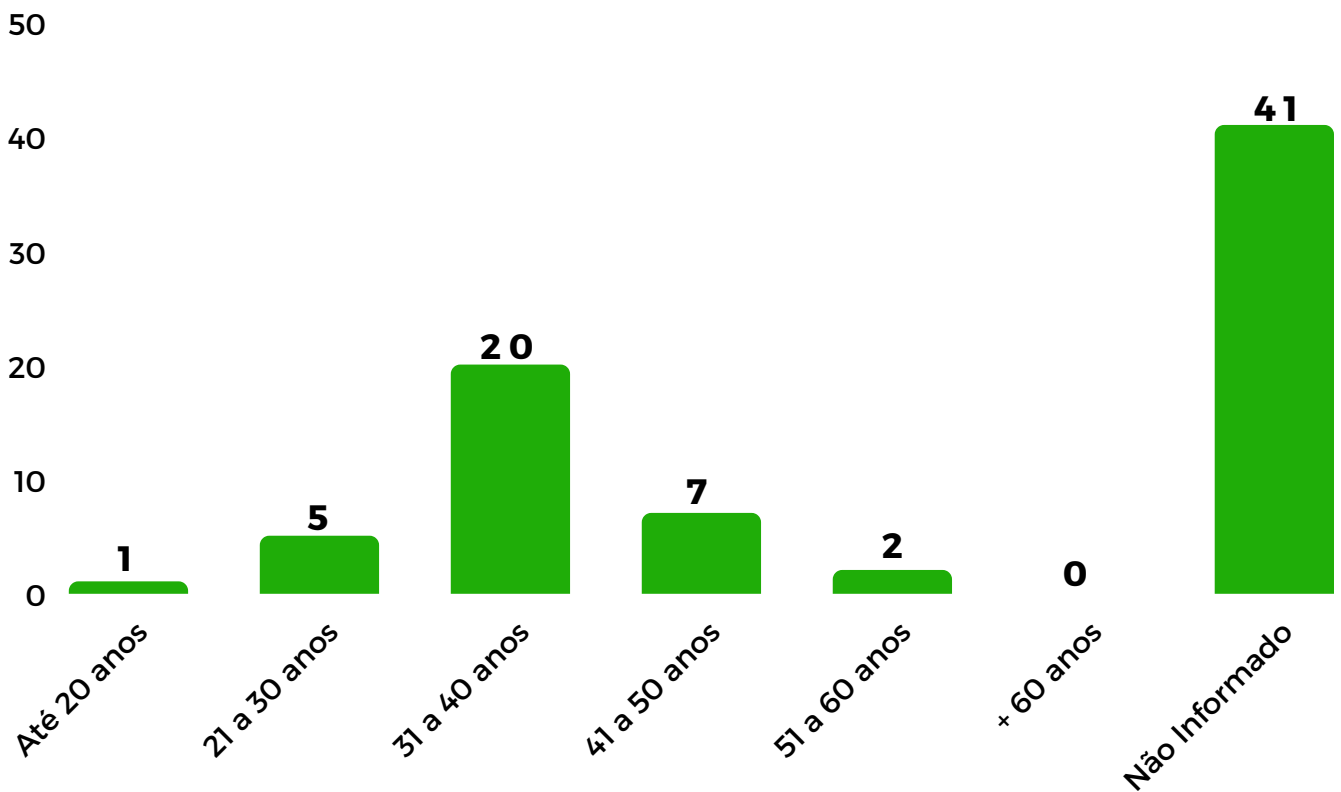
1 - Difícil Compreensão / 5 - Fácil Compreensão

PERFIL DOS SOLICITANTES - 2021

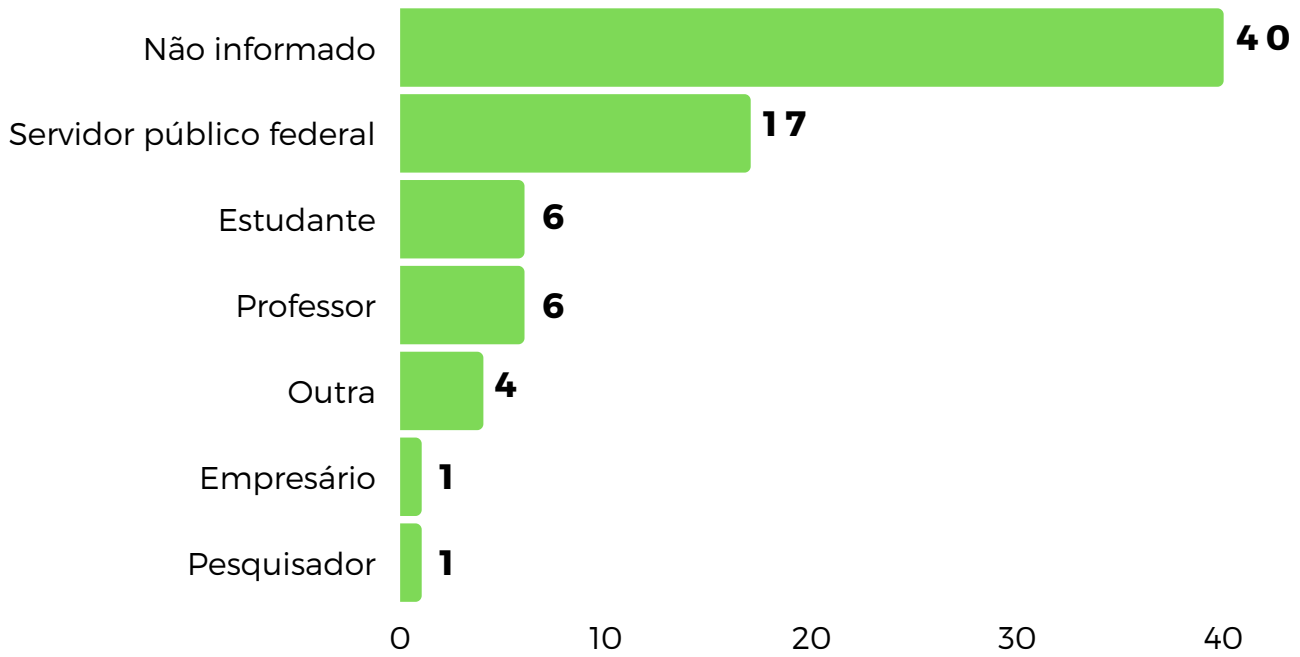
GÊNERO



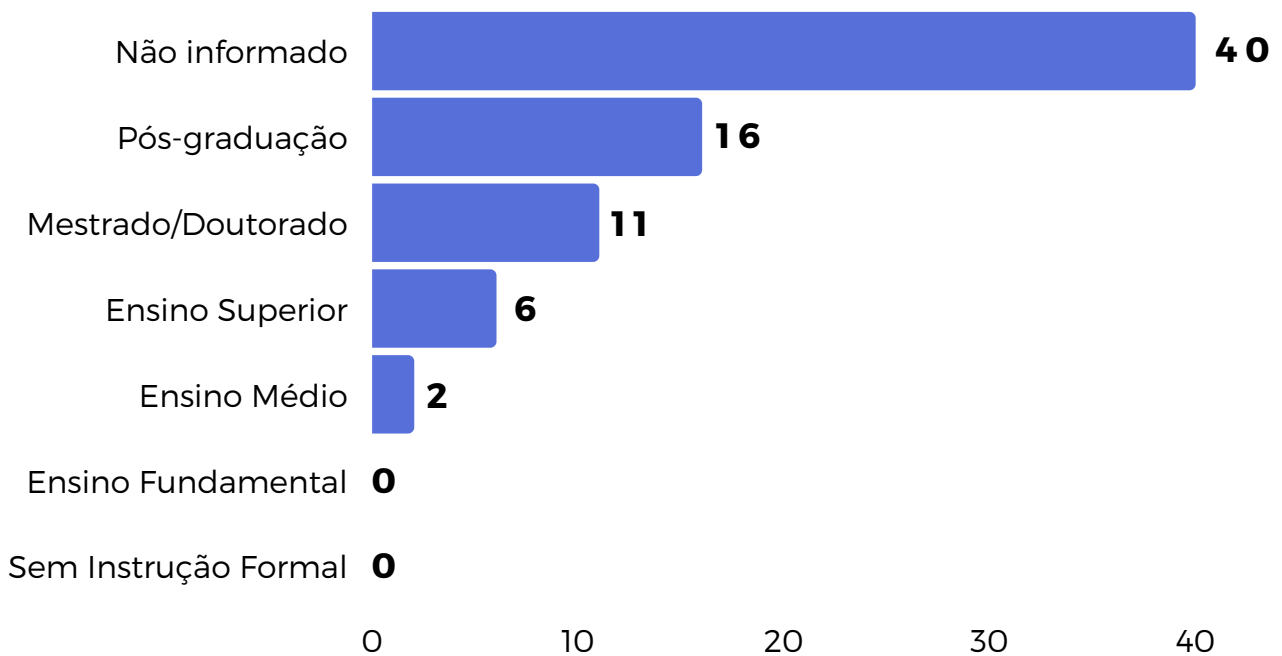
FAIXA ETÁRIA



PROFISSÃO



ESCOLARIDADE



CONSELHO DE USUÁRIOS

APRESENTAÇÃO

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos foi instituído pela Lei nº 13.460, de 2017, e regulamentado, no âmbito do Poder Executivo federal, pelo Decreto nº 9.492, de 2018 para avaliação de seus serviços.



Publicação de matéria nos destaques do portal do IF SertãoPE



Realizou-se uma forte campanha de engajamento com a participação de vários setores do IF SertãoPE com vistas à composição do conselho.

Houve uma adesão de 30 conselheiros e os resultados das enquetes publicadas serão apresentados aos gestores responsáveis pelos serviços avaliados.

ifsertaope.floresta

ifsertaope.ouricuri

ifsertaope.petrolinazonarural

ifsertaope.petrolina
Petrolina

ifsertaope.serratalhada

ifsertaope.salgueiro

ifsertaope

Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Faça seu cadastro até o dia 2 de agosto e participe da primeira consulta sobre os serviços do IFSertãoPE

INSTITUTO FEDERAL Sertão Pernambucano



Curte ifsertaope de Serviço

Curte ifsertaope

Curte ifsertaope de Usuários

7 curtida ifsertaope Usuários

24 curtida ifsertaope Usuário

15 curt ifsertaope compo

Curte por leopoldina_veras e outras 47 pes ifsertaope Participe do Conselho de Usuários de Serviços Públicos do IFSertãoPE... mais

ifsertaope.serratalhada 13 h

Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Palestra sobre o Conselho de Usuários dos Serviços do IFSertãoPE

Você quer ser um Conselheiro do IFSertãoPE? Então se liga nessa palestra!

Houve realização de palestra para apresentação sobre o conselho, seu funcionamento e esclarecimento de possíveis dúvidas.

Divulgação e chamamento para fazer parte do Conselho de Usuários em todos os perfis das unidades.

MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA (MMOUP)

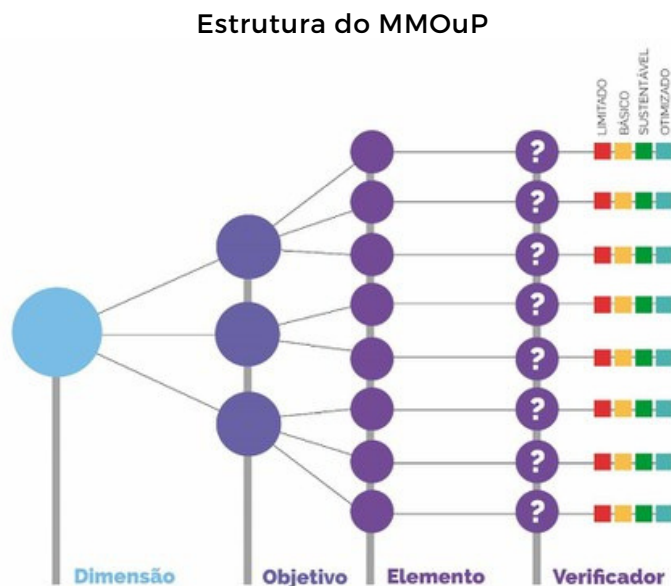
APRESENTAÇÃO

Implantado por meio da Portaria nº 581/2021, o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União, é um instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da ouvidoria.

De caráter obrigatório para as unidades de ouvidoria do SisOuv, o MMOuP é estruturado em 3 dimensões. Cada uma dessas **Dimensões** agrupa **Objetivos** que se subdividem em **Elementos**. Para ser verificado, cada elemento é traduzido em uma pergunta (verificador), a qual comporta quatro respostas.

Cada resposta corresponde a um nível de maturidade dentro de um elemento, o que permite por sua vez avaliar o nível de maturidade do objetivo, das dimensões e, finalmente, da ouvidoria.

São quatro os níveis de maturidade: Limitado, Básico, Sustentável e Otimizado.



Fonte: Referencial Teórico MMOuP

DIAGNÓSTICO ATUAL DE MATURIDADE DA OUVIDORIA DO IFSERTÃOPE

Em setembro de 2021, foi realizado o auto diagnóstico da maturidade da unidade de Ouvidoria do IFSertãoPE e foram respondidas as 47 questões propostas pelo MMOuP, que contemplam os temas abaixo, além do levantamento de evidências:

1 DIMENSÃO ESTRUTURANTE

OBJETIVO	ELEMENTO	nE	nO	nD
1.1 Institucionalidade	1.1.1 Relevância Institucional	3	3,5	
	1.1.2 Locus organizacional	4		
1.2 Capacidades e Garantias da Equipe	1.2.1 Rotatividade da equipe	4	3,4	
	1.2.2 Estabilidade da equipe	4		
	1.2.3 Escolaridade da equipe	4		
	1.2.4 Heterogeneidade da equipe	2		
	1.2.5 Condutas	3		
1.3 Capacidades e Garantias do Titular	1.3.1 Escolaridade do titular	4	3,5	
	1.3.2 Garantias do titular	4		
	1.3.3 Critérios de nomeação do titular	4		
	1.3.4 Acesso ao nível estratégico	2		
1.4 Planejamento e Gestão Eficiente	1.4.1 Planejamento operacional	3	1,6	
	1.4.2 Formação de competências	1		
	1.4.3 Eficiência de alocação de recursos	2		
	1.4.4 Segurança da Informação	1		
	1.4.5 Planejamento e execução orçamentária	1		
1.5 Infraestrutura e Acessibilidade	1.5.1 Infraestrutura tecnológica	4	3	
	1.5.2 Infraestrutura de base de dados	3		
	1.5.3 Infraestrutura física	4		
	1.5.4 Acessibilidade tecnológica	3		
	1.5.5 Experiência do usuário	1		

3

2 DIMENSÃO ESSENCIAL

2.1 Governança de Serviços	2.1.1 Mapeamento de serviços	2		
	2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	1	1,6666667	
	2.1.3 Qualidade da informação	2		
2.2 Transparência e Prestação de Contas	2.2.1 Controle social	3		
	2.2.2 Transparência de desempenho	3	3	
	2.2.3 Contabilização de benefícios	3		
2.3 Processos Essenciais	2.3.1 Processo de tratamento de manifestações	3		
	2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna	1		
	2.3.3 Atendimento	3		
	2.3.4 Proteção ao denunciante	3		2,2222222
	2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de conflitos	1	2,2222222	
	2.3.6 Análise preliminar	2		
	2.3.7 Linguagem e adequação de respostas	3		
	2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias	2		
	2.3.9 Acompanhamento efetivo de manifestações.	2		
2.4 Gestão Estratégicas de Informações	2.4.1 Armazenamento de informações	3		
	2.4.2 Perfil dos manifestantes	1		2
	2.4.3 Análise de dados	2		
	2.4.4 Produção de informações estratégicas	2		

3 DIMENSÃO PROSPECTIVA

3.1 Busca Ativa de Informações	3.1.1 Capacidades para pesquisa	1	1	1,94444444
	3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários	1		
3.2 Conselho de Usuários	3.2.1 Relacionamento com os Conselhos de usuários	2	2,33333333	
	3.2.2 Engajamento de conselheiros	3		
	3.2.3 Utilidade da relação	2		
3.3 Articulação Interinstitucional	3.3.1 Articulação interinstitucional ampla	2	2,5	
	3.3.2 Articulação interinstitucional específica	3		

Após a aplicação da metodologia proposta pelo MMOuP, foi diagnosticada a maturidade básica da ouvidoria, conforme informações a seguir:

MATURIDADE DA UNIDADE (nMMOuP)* 2,3888889

TABELA DE EQUIVALÊNCIAS	
<i>Otimizado</i>	nMMOuP = 4
<i>Sustentado</i>	3 ≤ nMMOuP <4
<i>Básico</i>	2 ≤ nMMOuP <3
<i>Limitado</i>	nMMOuP <2

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em relação às manifestações de ouvidoria, percebe-se uma leve redução no quantitativo total de registro. Do teor das manifestações, destaca-se a recorrência de solicitações ou reclamações de documentação acadêmica ou alteração de registros acadêmicos e problemas de clima organizacional.

No aspecto tratamento de manifestação, observa-se um pequeno acréscimo no tempo médio de resposta (em dias) em relação ao ano de 2020 e um aumento de 1% para 3% de oferta de respostas fora do prazo.

As solicitações de acesso à informação continuam sendo demandadas em sua totalidade dos setores da reitoria, outro ponto de destaque é que 34,83% foram encaminhadas à Diretoria de Gestão de Pessoas.

Quanto à competência da Ouvidoria de acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário foram realizadas algumas reuniões de diálogo e alinhamento de ações com a Diretoria de Organização Administrativa e Planejamento Estratégico. Para o ano de 2022, espera-se a conclusão dessas ações que buscam zelar pela adequação, atualização e qualidade das informações constantes na Carta de Serviço do IFSertãoPE.

Em relação ao Conselho de Usuários, será feita a atualização dos serviços cadastrados no Portal Gov.BR. com vistas à produção e aplicação de enquetes que apresentem resultados que direcionem possíveis melhorias para a execução dos serviços ofertados pelo IFSertãoPE.

Para o avanço da maturidade da Ouvidoria, avaliada através do Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas(MMOuP), a coordenação buscará engajamento das áreas envolvidas no processo de execução do plano de ação apresentado à Controladoria Geral da União para o biênio 2021/2023 com o objetivo de fortalecer boas práticas e oportunidades de aprimoramento.