

**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](mailto:ouvidoria@ifsertao-pe.edu.br)) e as resultantes de atendimento presencial.

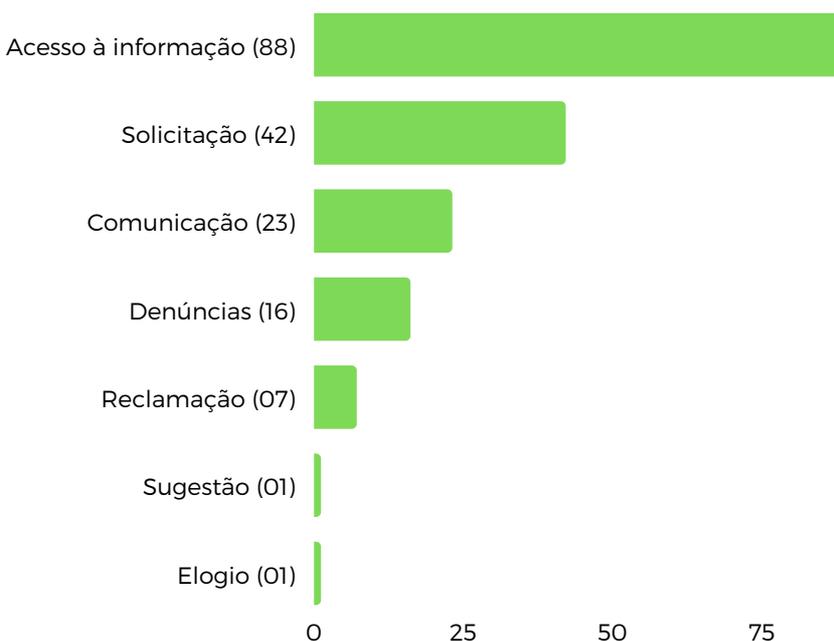
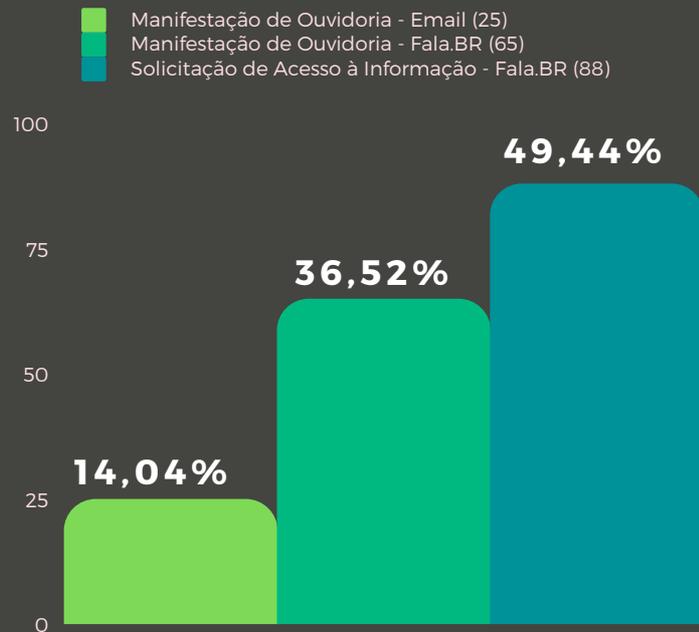
### ESTRUTURA

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.



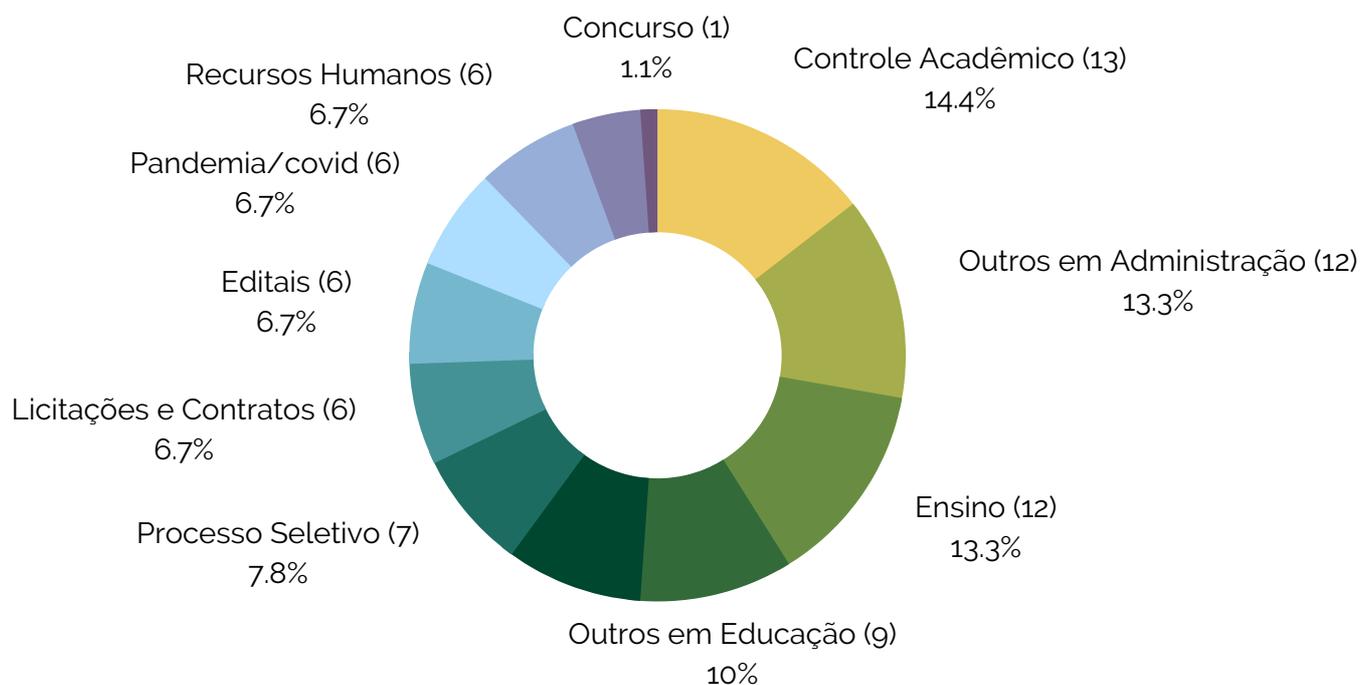
## Manifestações por tipo

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.

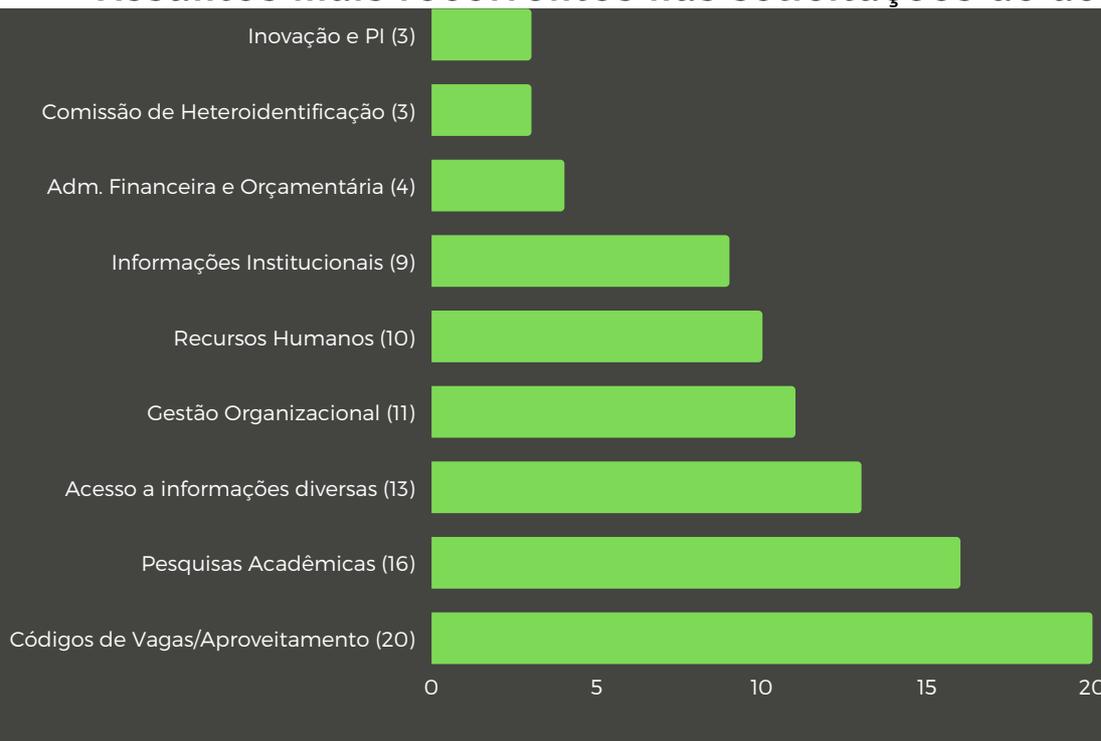
100

## 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.

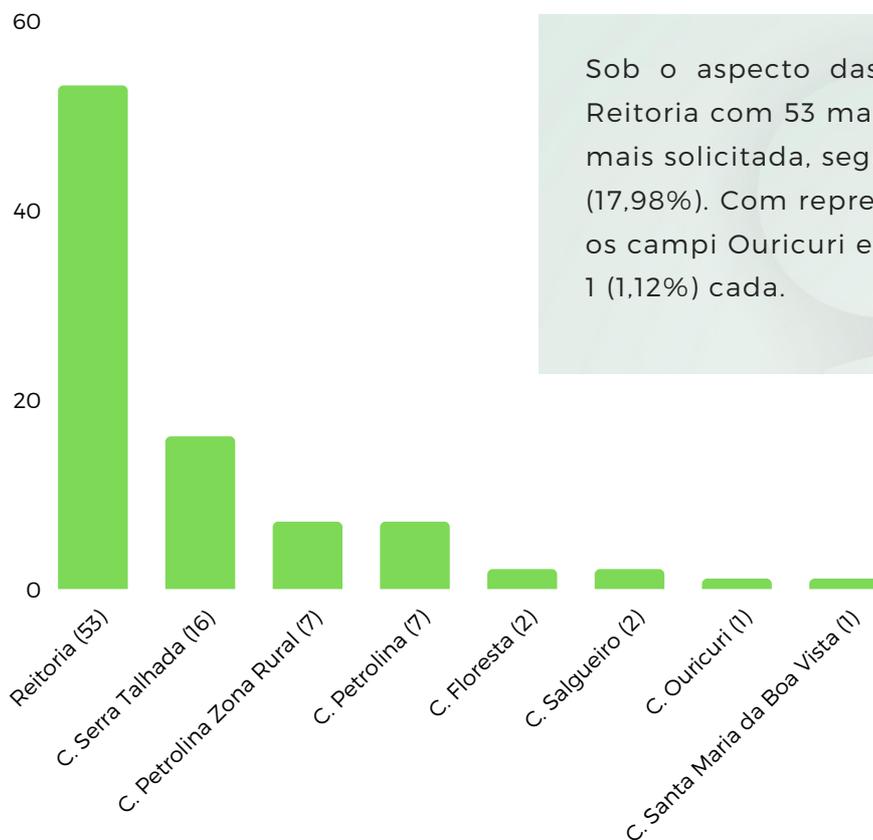


## Assuntos mais recorrentes nas solicitações de acesso à informação



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

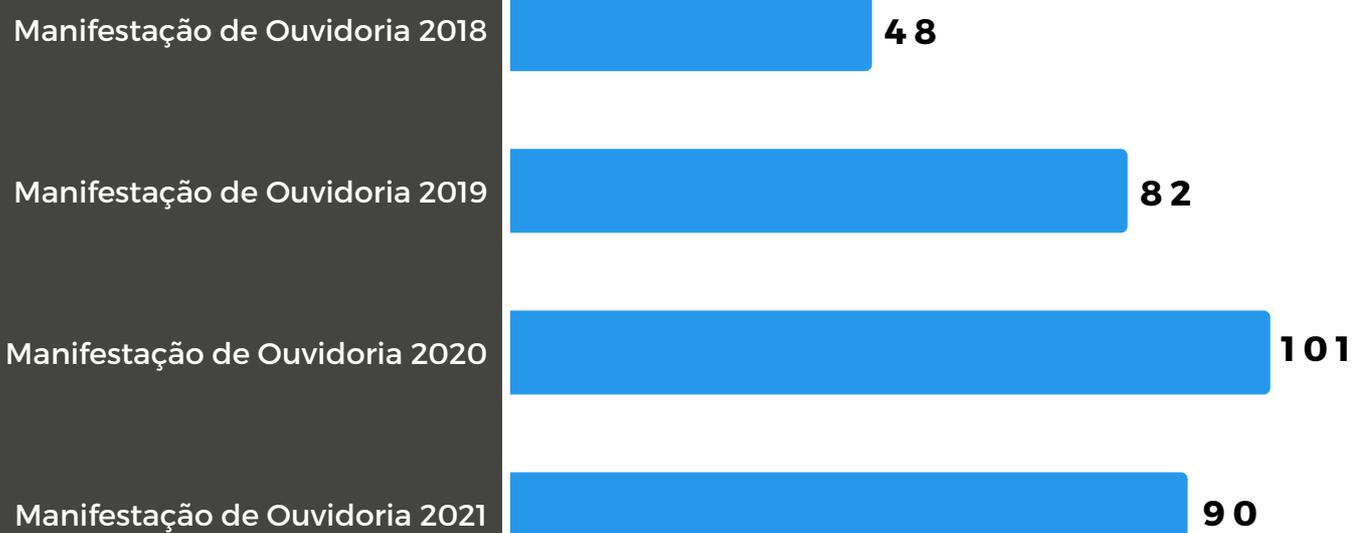


Sob o aspecto das unidades demandadas em 2021, a Reitoria com 53 manifestações de ouvidoria (59,55%) foi a mais solicitada, seguida do Campus Serra Talhada com 16 (17,98%). Com representação bastante discreta, figuraram os campi Ouricuri e Santa Maria da Boa Vista com apenas 1 (1,12%) cada.

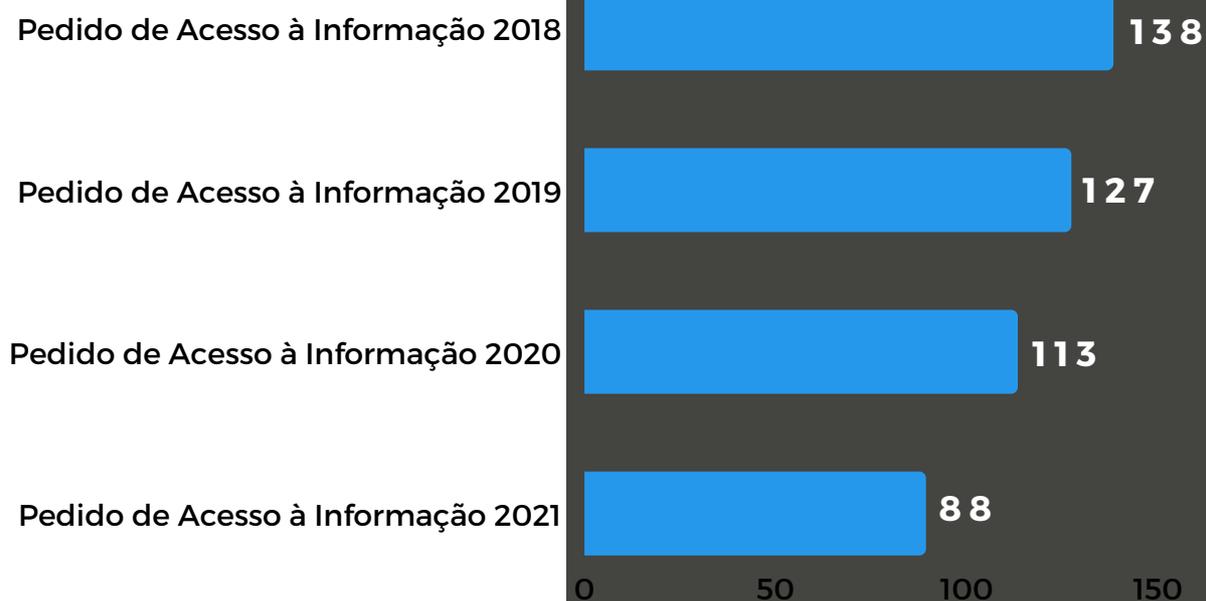
## HISTÓRICO DE DEMANDAS

	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

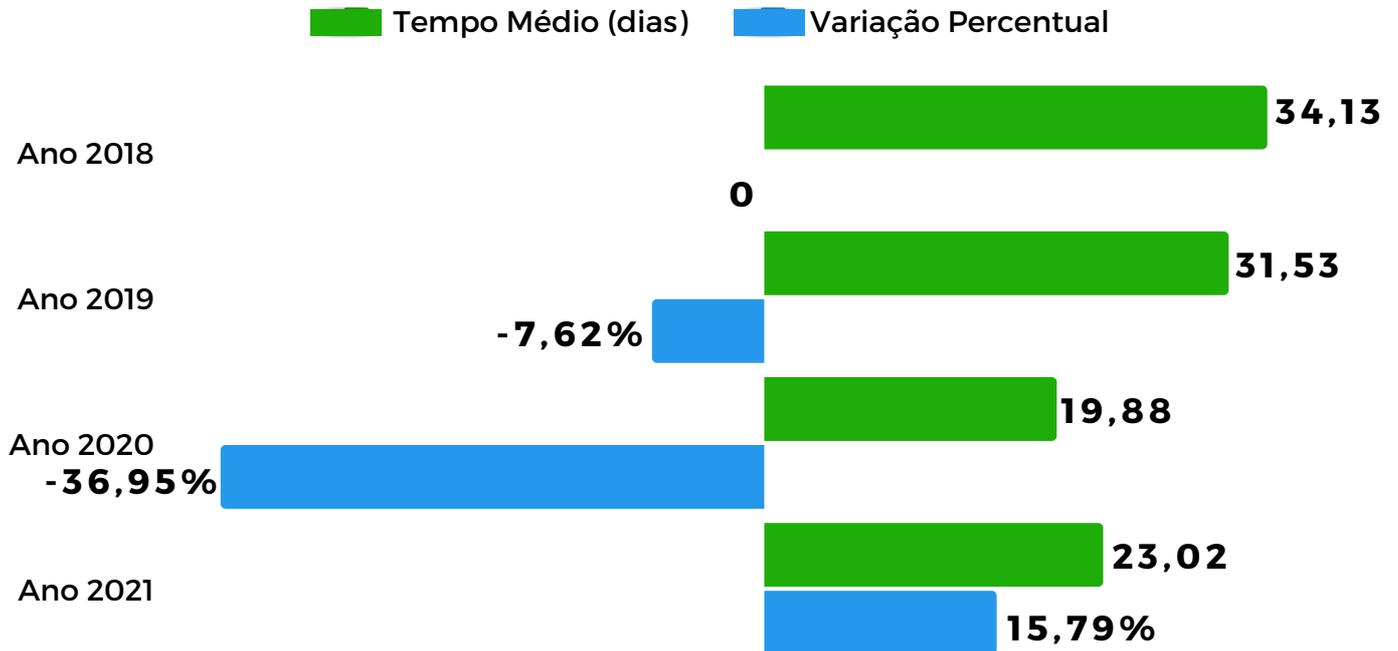


## Histórico de pedido de acesso à informação

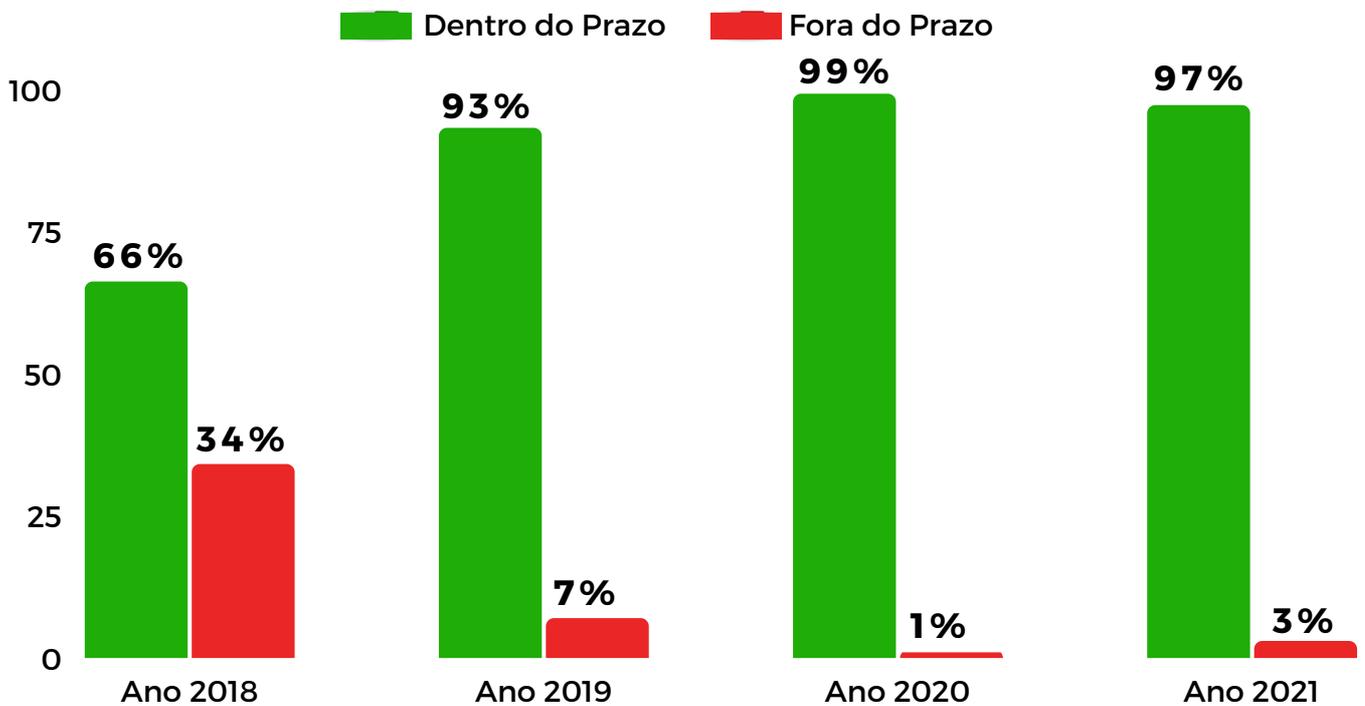


## PAINEL RESOLVEU?

### 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.

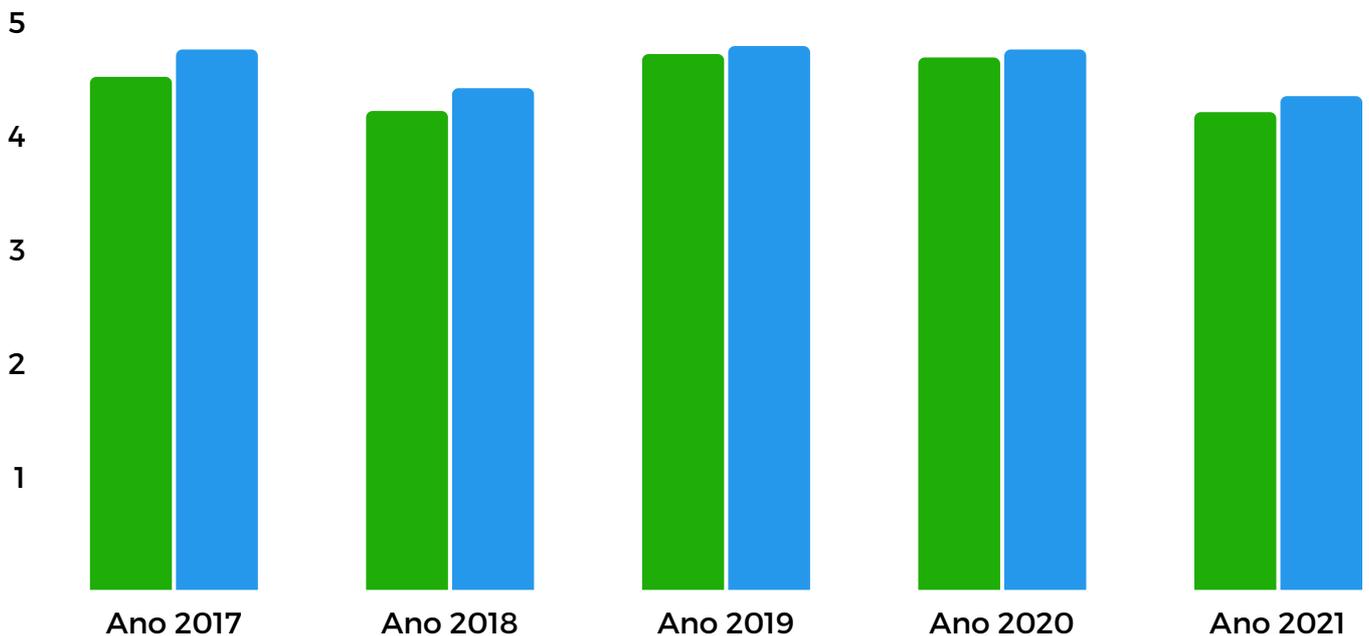
O Painel LAI disponibiliza informações sobre a quantidade de pedidos e recursos registrados, cumprimento de prazos, perfil dos solicitantes, omissões, transparência ativa, entre outros aspectos. É possível comparar dados de órgãos e entidades com a média do Governo Federal e da categoria da entidade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

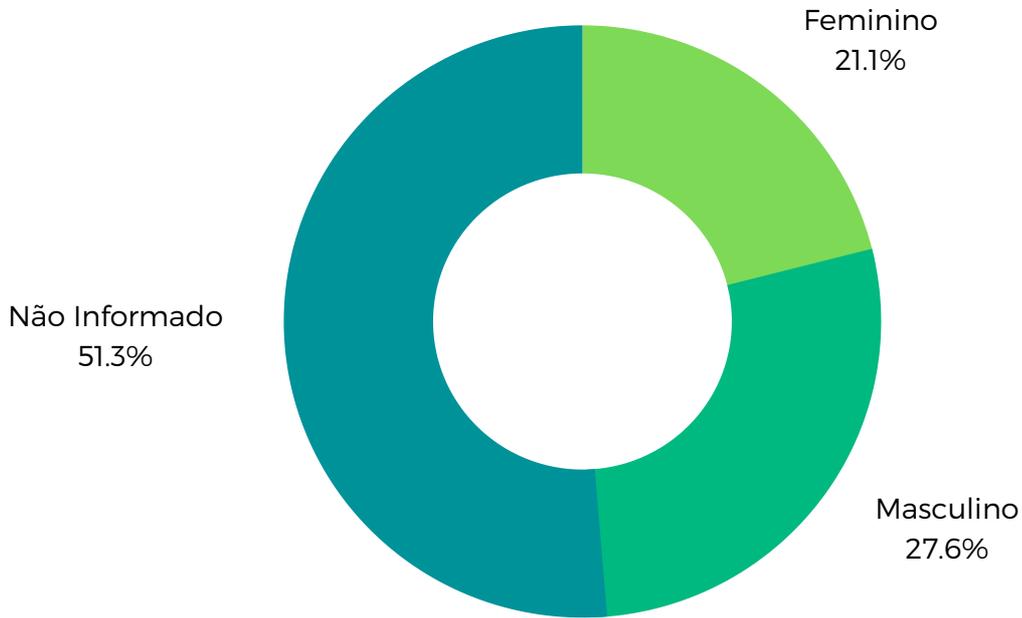


1 - Não atendeu / 5 - Atendeu Plenamente

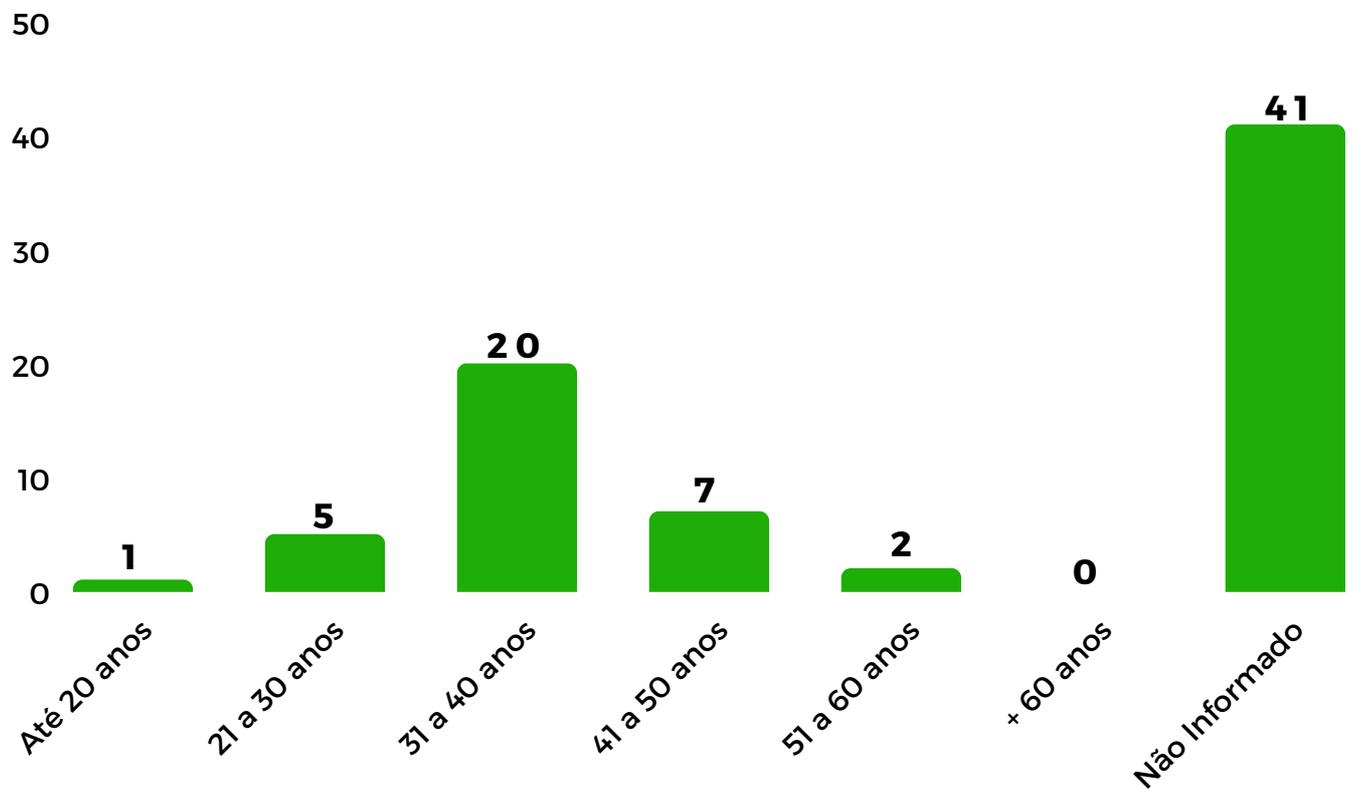
1 - Difícil Compreensão / 5 - Fácil Compreensão

PERFIL DOS SOLICITANTES - 2021

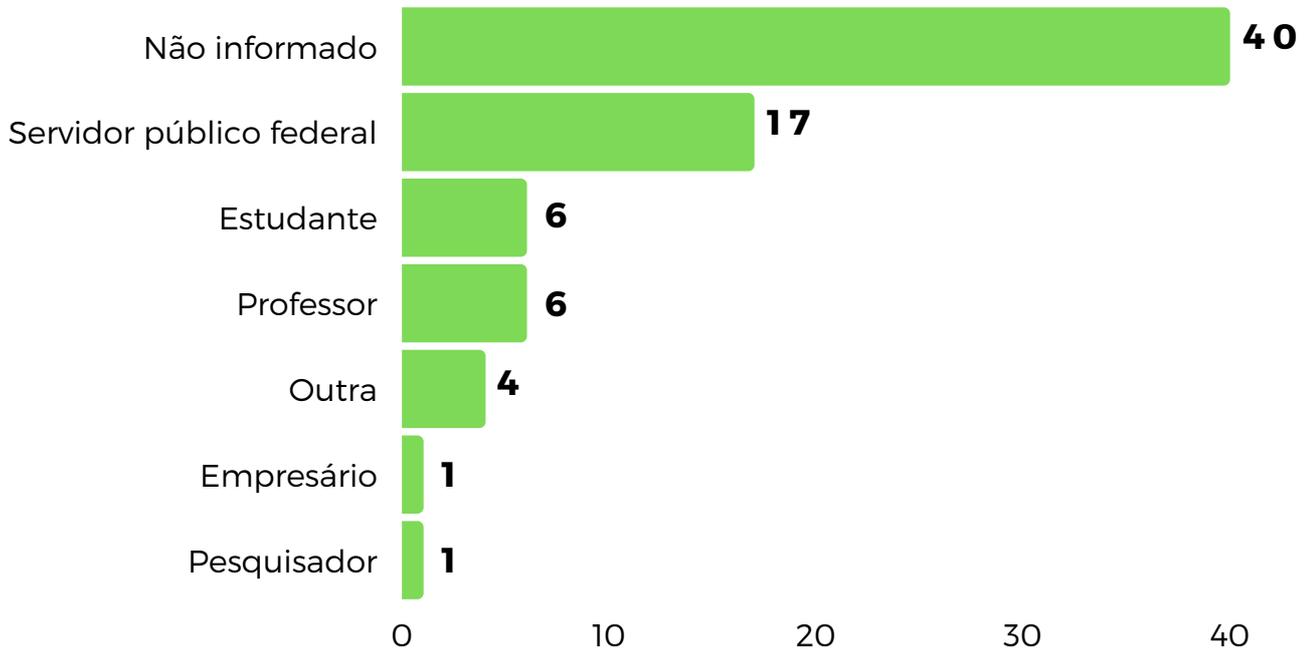
GÊNERO



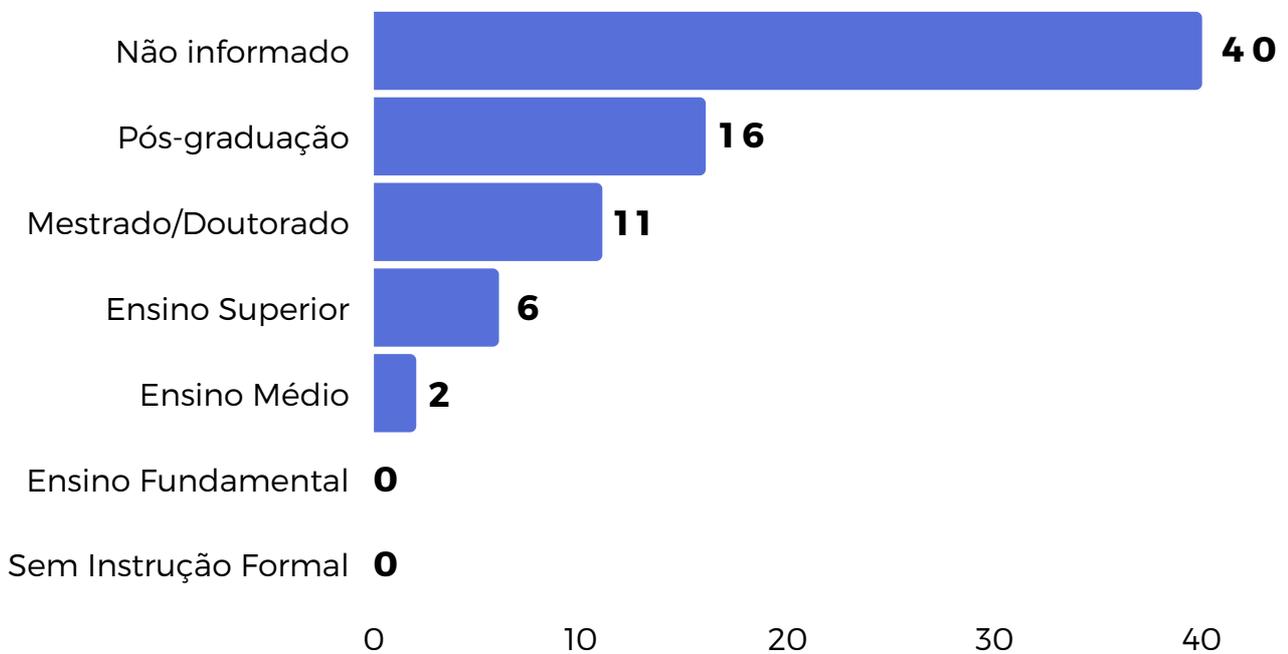
FAIXA ETÁRIA



**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

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

7 curtidas

ifsertaope de Usuários

7 curtidas

ifsertaope de Usuários

24 curtidas

ifsertaope de Usuários

15 curtidas

ifsertaope

compartilhado



Curte por leopoldina\_veras e outras 47 pessoas

ifsertaope Participe do Conselho de Usuários de Serviços Públicos do IFSertãoPE... mais

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

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

# MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA (MMOUP)

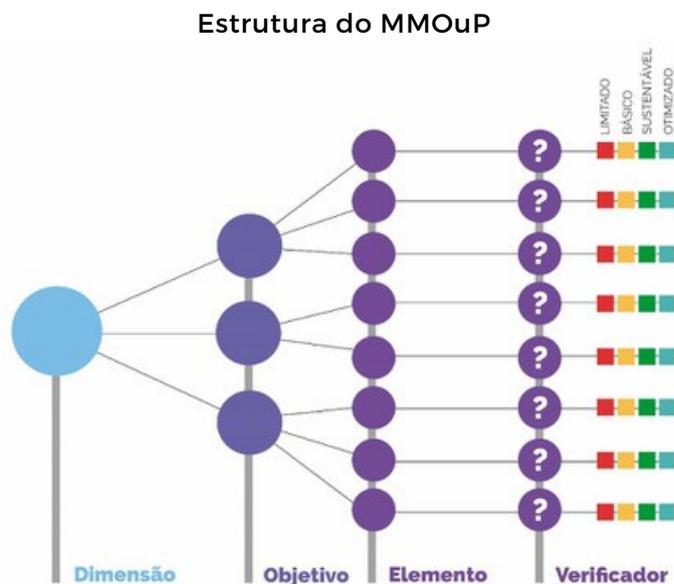
## APRESENTAÇÃO

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
<b>1.1 Institucionalidade</b>	1.1.1 Relevância Institucional	3	3,5	
	1.1.2 Locus organizacional	4		
<b>1.2 Capacidades e Garantias da Equipe</b>	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		
<b>1.3 Capacidades e Garantias do Titular</b>	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		
<b>1.4 Planejamento e Gestão Eficiente</b>	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		
<b>1.5 Infraestrutura e Acessibilidade</b>	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

<b>2.1 Governança de Serviços</b>	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		
<b>2.2 Transparência e Prestação de Contas</b>	2.2.1 Controle social	3		
	2.2.2 Transparência de desempenho	3		3
	2.2.3 Contabilização de benefícios	3		
<b>2.3 Processos Essenciais</b>	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		
<b>2.4 Gestão Estratégicas de Informações</b>	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

<b>3.1 Busca Ativa de Informações</b>	3.1.1 Capacidades para pesquisa	1	1	1,94444444
	3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários	1		
<b>3.2 Conselho de Usuários</b>	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		
<b>3.3 Articulação Interinstitucional</b>	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.