

OUVIDORIA

— RELATÓRIO DE ATIVIDADES —

**Relatório Anual
Ouvidoria/IFG
2020**



INSTITUTO FEDERAL
Goiás

Apresentação

A Ouvidoria do IFG, regulamentada pelo CONSUP – Conselho Superior do IFG, Implantada em abril de 2016, é uma instância de assessoramento da Reitoria, responsável pelo acolhimento e encaminhamento de manifestações e reivindicações da comunidade interna ou externa, com jurisdição em todos os Câmpus e setores da Instituição, visando à melhoria dos processos institucionais e, ao aperfeiçoamento dos processos democráticos com transparência. (Resolução CONSUP/IFG nº 004, de 22/2/2016 que aprovou o Regulamento da Ouvidoria do IFG).

À Ouvidoria do IFG cabe avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias, encaminhando-as às autoridades competentes, visando:

I – à melhoria do desempenho institucional;

II – ao aprimoramento dos serviços prestados;

III – à correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços;

IV – à prevenção e a correção de atos e procedimentos incompatíveis com o direito a informação e à qualidade na prestação dos serviços, na forma da lei;

V – à proteção dos direitos dos usuários.

Legislações e Orientações Norteadoras da Atuação da Ouvidoria

• Lei nº 12.527, de 18/11/2011 – Regula o acesso a informações e dá outras providências;

• Instrução Normativa nº 05, OGU, de 18/06/2018 – Estabelece orientações para atuação das unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal;

• Resolução CONSUP/IFG Nº 004, de 22/02/2016 - Aprova o Regulamento da Ouvidoria do Instituto Federal de Goiás.

Após mais um ano de atendimento de demandas dos cidadãos, publica-se este Relatório de Atividades da Ouvidoria, sistematizando-se os principais dados e, assim, prestando contas e oferecendo à sociedade e aos gestores os valiosos apontamentos feitos diretamente pelos públicos desta instituição, para que se tornem instrumento de melhoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo IFG.

Demandas Recebidas na Ouvidoria IFG – 2019

A **Sala das Ouvidorias** apresenta dados sobre as manifestações feitas por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. Os dados apresentados foram sintetizados e produzidos a partir de planilhas de controle interno dos números de manifestações registradas na ouvidoria via e-mail e pelo link do FalaBr (<https://falabr.cgu.gov.br/>).

No ano de 2020 a partir do dia 16 de março de 2020 os trabalhos foram feitos de forma remota (Home Office), onde foi criada uma VPN (<https://www.ifg.edu.br/dti/servicos-de-ti?showall=&start=22>) que permite todo o acesso remoto via Internet da residência ao IFG e o serviço de “siga-me” no telefone institucional (3612-2277) para o telefone do ouvidor.

1. Total de demandas tratadas pela Ouvidoria

Tabela 1 – Tratamento das manifestações recebidas

Encaminhamento	Quantidade
Concluídas	246
Arquivadas /outros órgãos	27
Total	273

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

Obs.: As manifestações recebidas são arquivadas quando não tem informações e não tem complementação de dados mínimos exigidos.

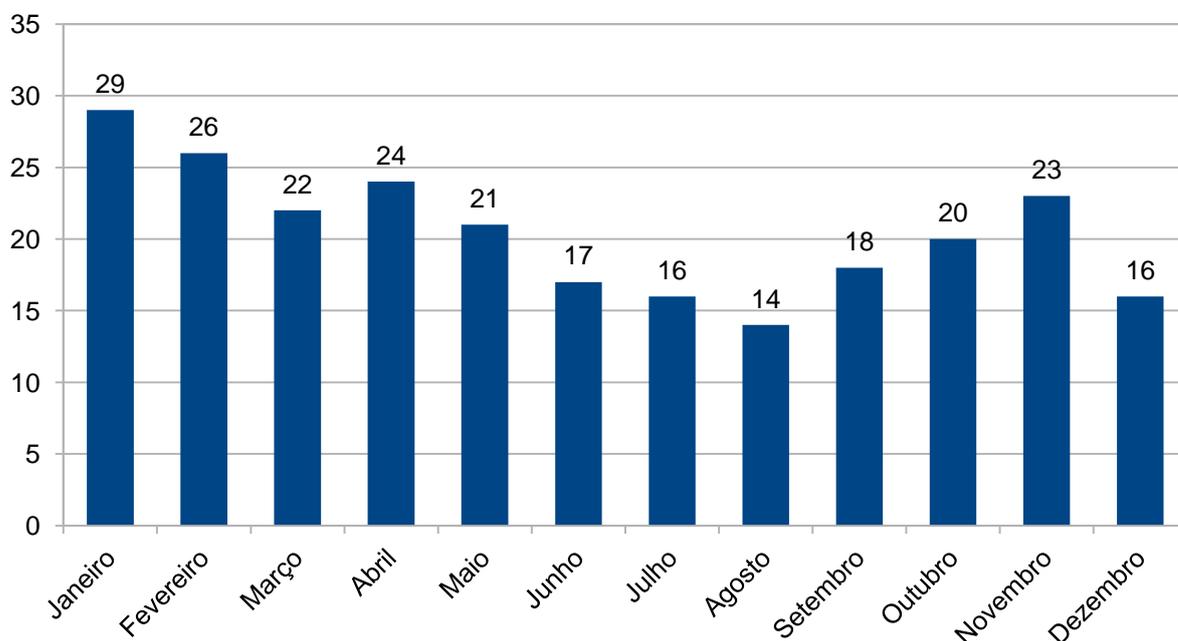
2. Detalhamento mensal de recebimento de manifestações

Tabela 2 – Detalhamento mensal das manifestações recebidas que foram tratadas e respondidas

Mês	Quantidade
Janeiro	29
Fevereiro	26
Março	22
Abril	24
Maio	24
Junho	17
Julho	16
Agosto	14
Setembro	18
Outubro	20
Novembro	23
Dezembro	16
TOTAL	246

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

Gráfico 1 – Detalhamento mensal das manifestações recebidas que foram tratadas e respondidas



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

3. Prazo médio de atendimento

As unidades de ouvidoria deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa.

O tempo médio de resposta da Ouvidoria do IFG, no ano de 2020 foi de 13 dias. Sobre os dados estatísticos envolvendo as três esferas, federal, estadual e municipal, as análises de dados estão disponíveis em :<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

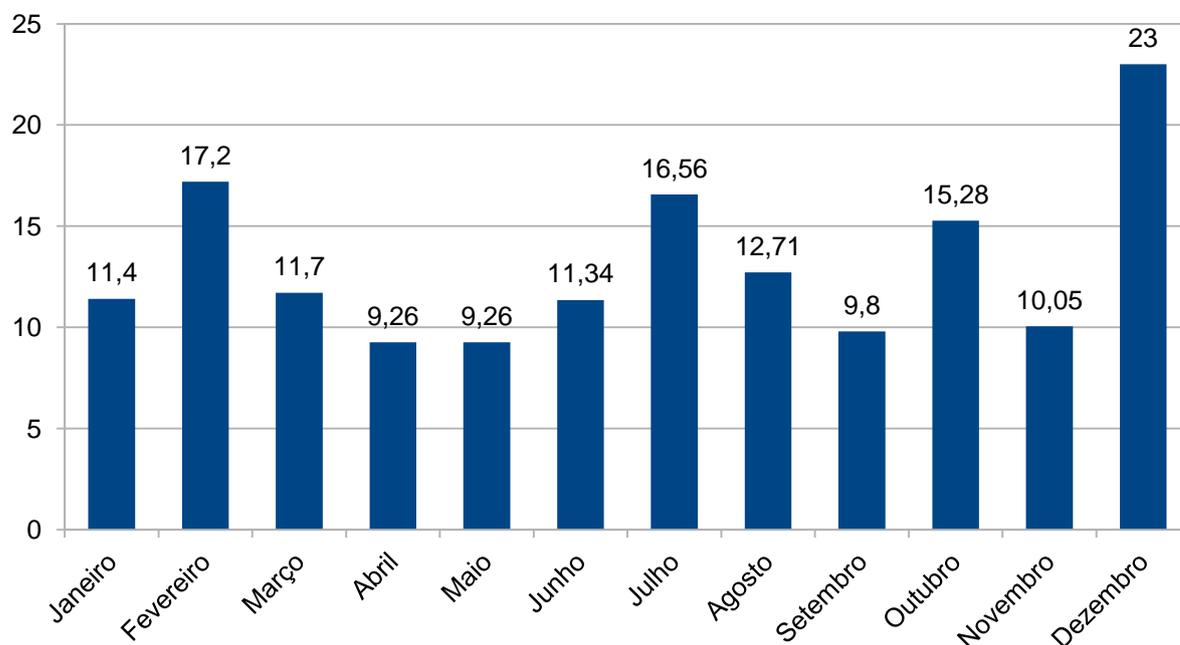
Tabela 3 – Prazo médio de atendimento da Ouvidoria (em dias)

Mês	Média
Janeiro	11,4
Fevereiro	17,2
Março	11,7
Abril	9,26
Maio	9,26
Junho	11,34

Julho	16,56
Agosto	12,71
Setembro	9,8
Outubro	15,28
Novembro	10,05
Dezembro	23
Total	13,13

Fonte: Sala das Ouvidorias

Gráfico 2 – Prazo médio de atendimento da Ouvidoria (em dias)



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

4. Classificação por tipo de Manifestações recebidas na Ouvidoria

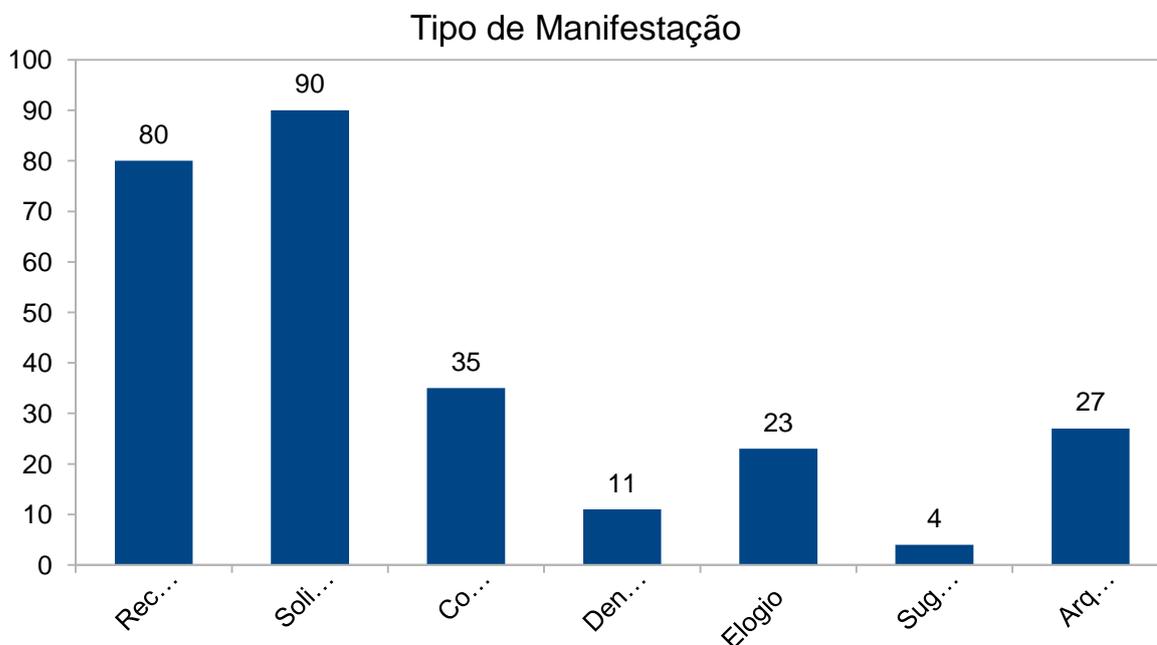
Tabela 4 – Tipo de Manifestações recebidas na Ouvidoria e concluídas

Tipo	Quantidade
Reclamação	80
Solicitação	90
Comunicação	35
Denúncia	11
Elogio	23
Sugestão	4
Arquivadas/outras	23
Total	273

Fonte: Sala das Ouvidorias

Obs.: Comunicação é manifestação de irregularidade de origem anônima (sem identificação do manifestante). Todas as manifestações anônimas são igualmente tratadas desde que apresentem indícios mínimos de relevância, autoria ou materialidade.

Gráfico 3 – Tipo de Manifestações recebidas na Ouvidoria e concluídas



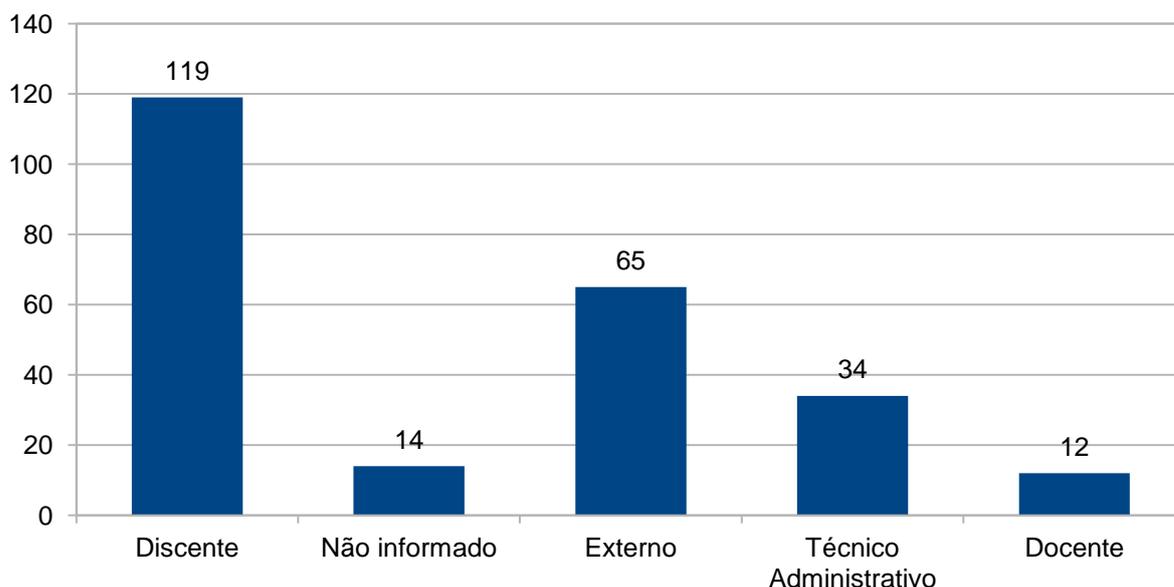
Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

5. Perfil do público atendido

Tabela 5 – Perfil do público atendido

Perfil do Público Atendido	Quantidade
Discente	119
Não informado	14
Externo	65
Técnico Administrativo	34
Docente	12
Total	244

Perfil do Público



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

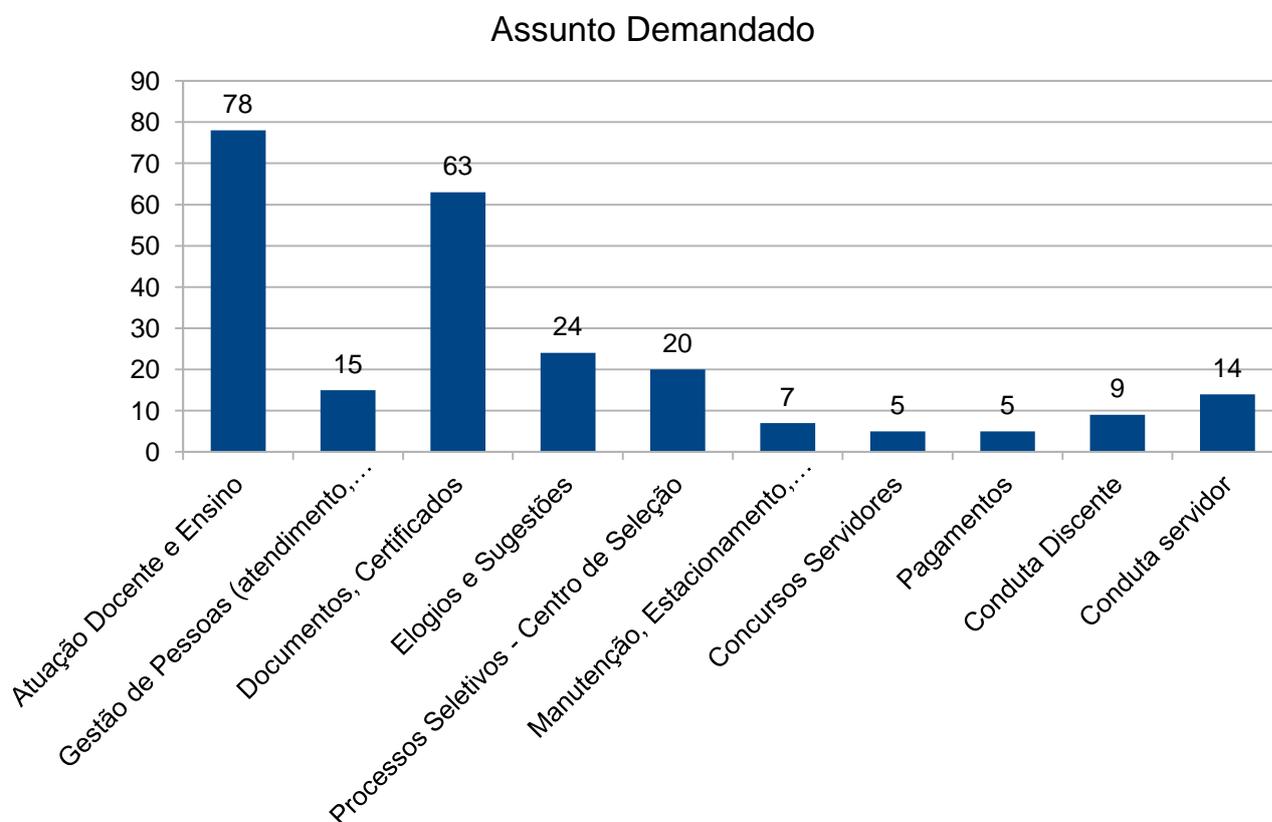
6. Principais assuntos demandados à Ouvidoria

Tabela 6 – Principais assuntos demandados

Assunto Demandado	Quantidade
Atuação Docente e Ensino	78
Gestão de Pessoas (atendimento, horário)	15
Documentos, Certificados	63
Elogios e Sugestões	24
Processos Seletivos - Centro de Seleção	26
Manutenção, Estacionamento, Licitações e uso de espaço	20
Concursos Servidores	5
Pagamentos	5
Conduta Discente	9
Conduta Servidor	14

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

Gráfico 5 – Principais assuntos demandados



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

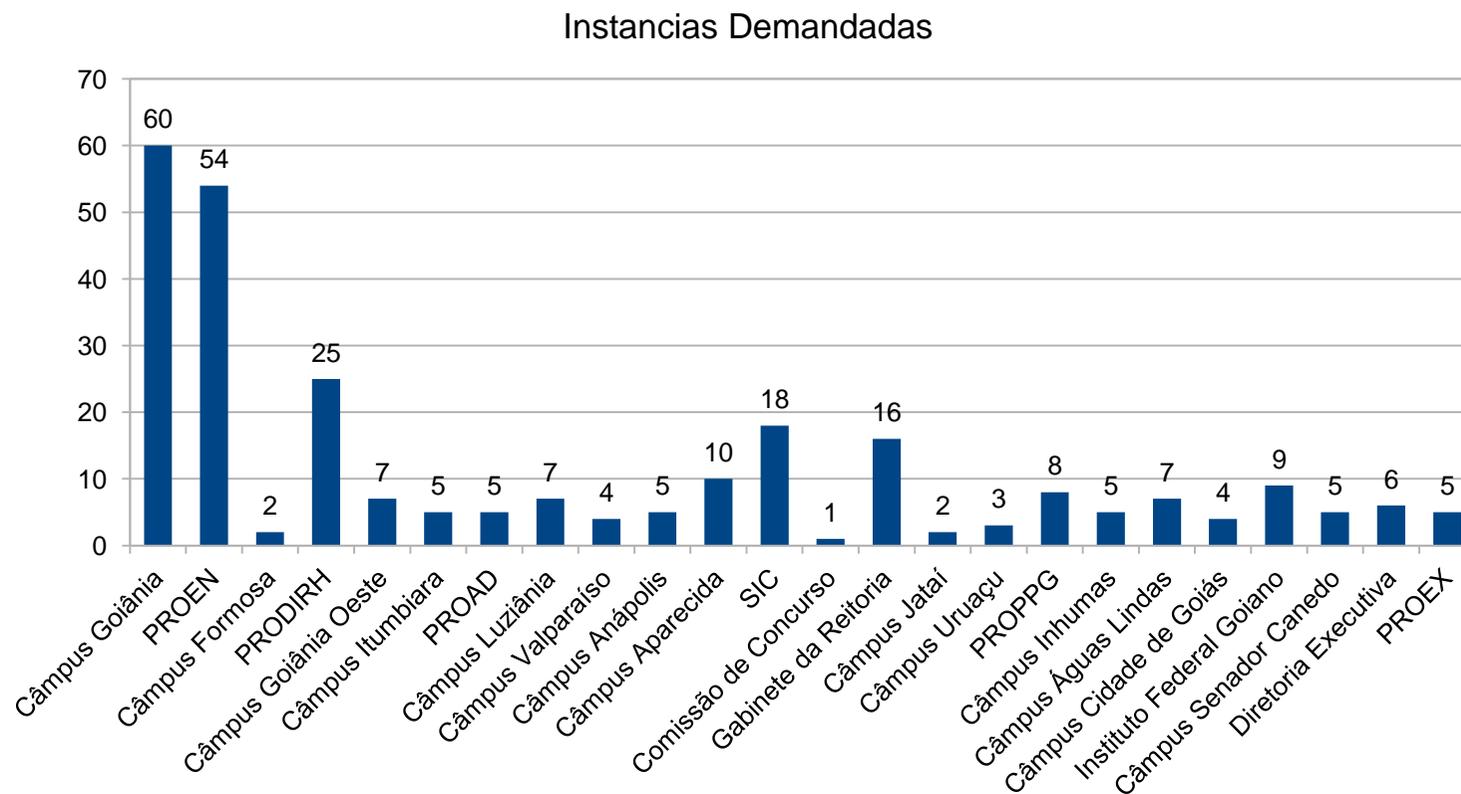
7. Instâncias demandadas pela Ouvidoria

Tabela 7 – Quantitativo de manifestações por instância demandada

Colocação	Instância Demandada	Quantidade
1º	Câmpus Goiânia	60
2º	Pró-Reitoria de Ensino – PROEN	54
3º	Câmpus Formosa	2
4º	Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional – PRODI	25
5º	Câmpus Goiânia Oeste	7
6º	Câmpus Itumbiara	5
7º	Pró-Reitoria de Administração – PROAD	5
8º	Câmpus Luziânia	07
9º	Câmpus Valparaíso	5
10º	Câmpus Anápolis	5
11º	Câmpus Aparecida	10
12º	Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	18
13º	Comissão de Concurso	1
14º	Gabinete da Reitoria	16
15º	Câmpus Jataí	2
16º	Câmpus Uruaçu	3
17º	Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação – PROPPG	8
18º	Câmpus Inhumas	5
19º	Câmpus Águas Lindas	7
20º	Câmpus Cidade de Goiás	4
21º	Instituto Federal Goiano	9
22º	Câmpus Senador Canedo	05
23º	Diretoria Executiva	6
24º	Pró-Reitoria de Extensão – PROEX	5

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

Gráfico 6 – Quantitativo de manifestações por instância demandada



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG



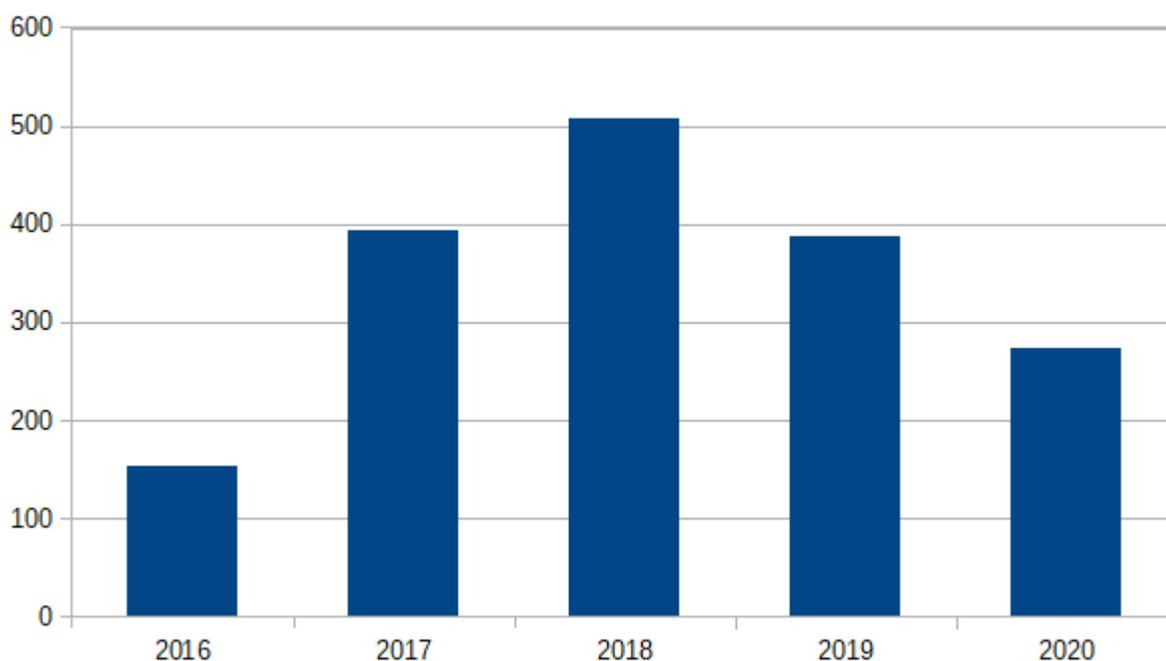
8. Manifestações por ano

Tabela 8 – Quantitativo de manifestações por ano

Ano	Quantidade
2016	153
2017	394
2018	508
2019	388
2020	273

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

Gráfico 7 - Quantitativo de manifestações por ano





INSTITUTO FEDERAL
Goiás

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
REITORIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS
OUVIDORIA

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

9. Considerações Finais

A Ouvidoria do Instituto Federal de Goiás, que compõe a Rede Nacional de Ouvidorias Federais, publicou o Relatório de Atividades da Ouvidoria 2020, em atendimento às legislações nacionais que regulamentam o trabalho do setor.

O princípio básico de atendimento da Ouvidoria do IFG estabelece-se pelo exercício da cidadania e atua como instrumento de diálogo entre o usuário do serviço público e a instituição. É instância única para recebimento de manifestações, incluindo denúncias.

Em 2020, um ano atípico devido à pandemia da COVID-19, o órgão manteve suas atividades de forma adaptada, adotando novas formas de atendimento ao usuário (telefone, e-mail e Google Meet) para tentar evitar quaisquer formas de falhas.

Sobre o Relatório de Atividades da Ouvidoria 2020, no período de 01 de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020, a Ouvidoria do IFG recebeu 273 manifestações, sendo em sua maioria, 119 manifestações feitas por alunos.

Por fim, a Ouvidoria agradece a atenção de todos os membros da comunidade interna e espera que em atuação conjunta possamos trazer benéficas contribuições aos cidadãos, usuários e ao IFG