

# OUVIDORIA

— RELATÓRIO DE ATIVIDADES —

## Relatório Anual Ouvidoria/IFG 2019

## **Apresentação**

A Ouvidoria do IFG, regulamentada pelo CONSUP – Conselho Superior do IFG, Implantada em abril de 2016, é um órgão 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 podem ser observados em: <https://http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Demais dados são produzidos a partir de planilhas de controle da Ouvidoria IFG.

#### **1. Total de demandas tratadas pela Ouvidoria**

Tabela 1 – Tratamento das manifestações recebidas

<b>Encaminhamento</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Concluídas</b>	<b>355</b>
<b>Arquivadas</b>	<b>33</b>
<b>Total</b>	<b>388</b>

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.

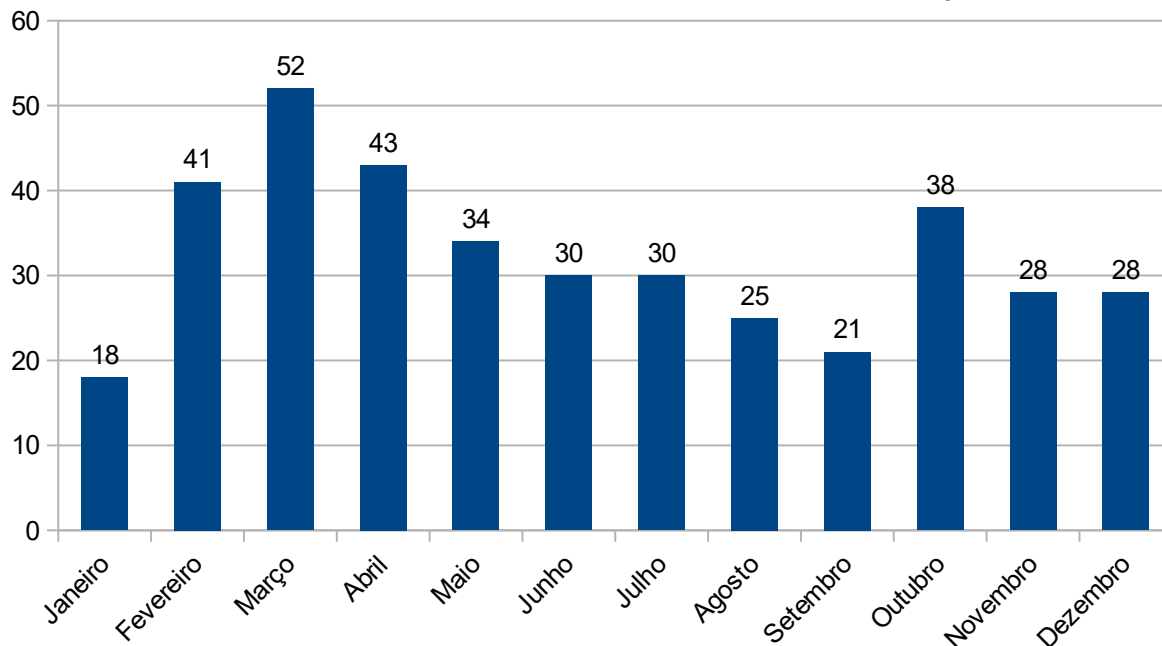
## 2. Detalhamento mensal de recebimento de manifestações

Tabela 2 – Detalhamento mensal de recebimento de manifestações

<b>Mês</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Janeiro</b>	<b>18</b>
<b>Fevereiro</b>	<b>41</b>
<b>Março</b>	<b>52</b>
<b>Abril</b>	<b>43</b>
<b>Maió</b>	<b>34</b>
<b>Junho</b>	<b>30</b>
<b>Julho</b>	<b>30</b>
<b>Agosto</b>	<b>25</b>
<b>Setembro</b>	<b>21</b>
<b>Outubro</b>	<b>38</b>
<b>Novembro</b>	<b>28</b>
<b>Dezembro</b>	<b>28</b>
<b>TOTAL</b>	<b>388</b>

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

Gráfico 1 – Detalhamento mensal de recebimento de manifestações



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 2019 foi de 14 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>

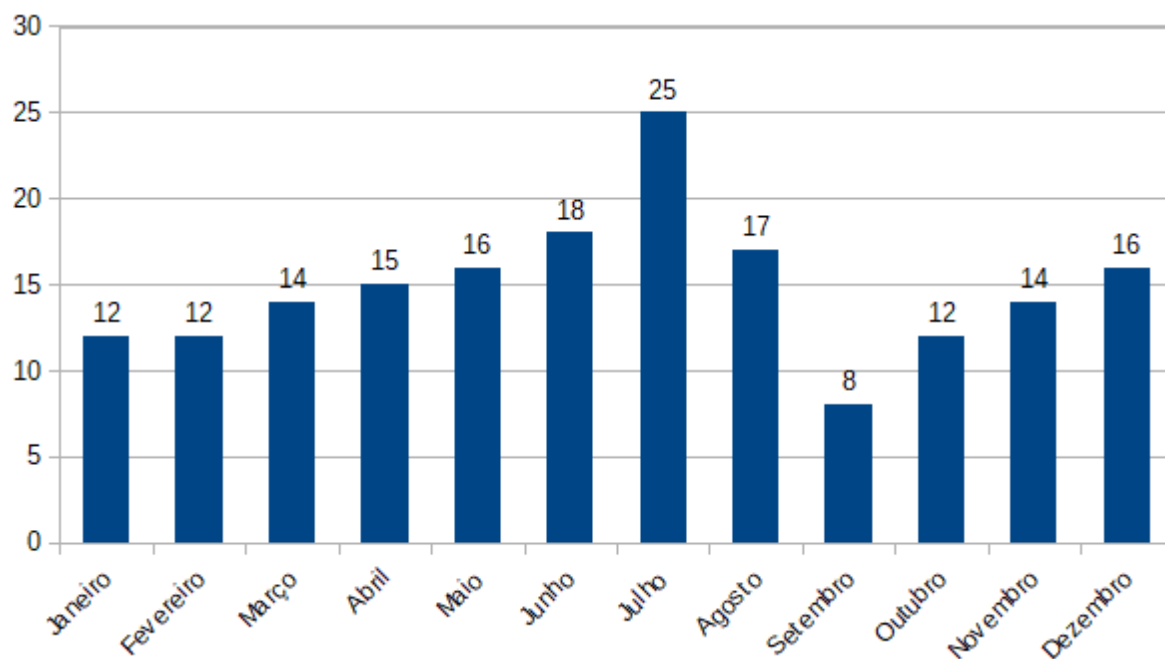
Tabela 3 – Prazo médio de atendimento da Ouvidoria (em dias)

Mês	Média
Janeiro	12
Fevereiro	12
Março	14
Abril	15
Maio	16
Junho	18
Julho	25

<b>Agosto</b>	<b>17</b>
<b>Setembro</b>	<b>08</b>
<b>Outubro</b>	<b>12</b>
<b>Novembro</b>	<b>14</b>
<b>Dezembro</b>	<b>16</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>

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

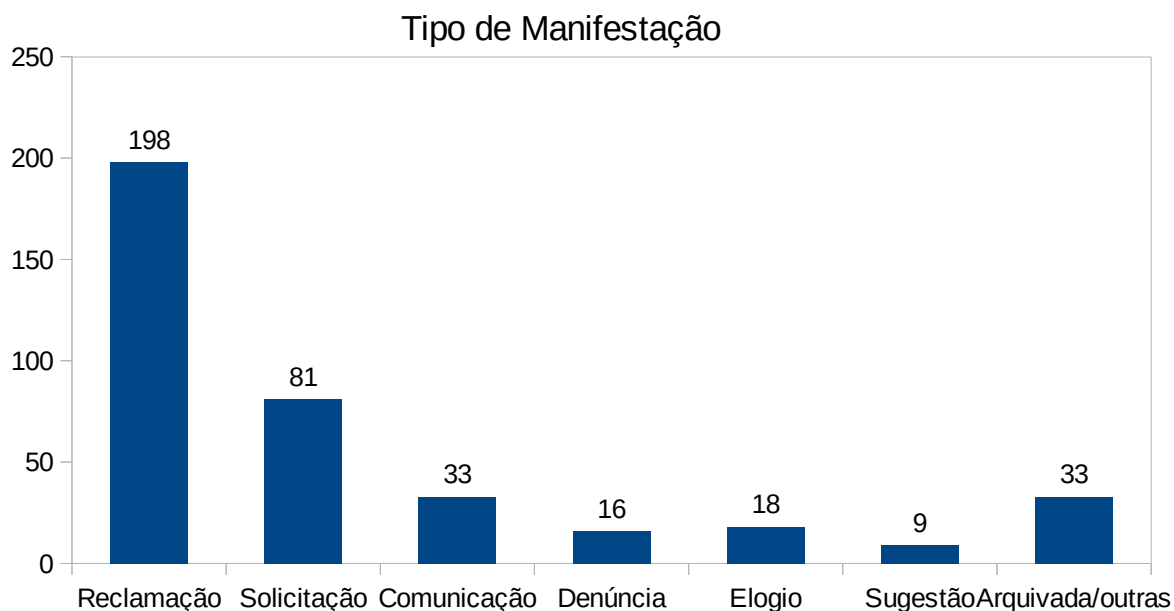
Tabela 4 – Tipo de Manifestações recebidas na Ouvidoria e concluídas

Tipo	Quantidade
<b>Reclamação</b>	<b>198</b>
<b>Solicitação</b>	<b>81</b>
<b>Comunicação</b>	<b>33</b>
<b>Denúncia</b>	<b>16</b>
<b>Elogio</b>	<b>18</b>
<b>Sugestão</b>	<b>9</b>
<b>Arquivadas</b>	<b>33</b>
<b>Total</b>	<b>388</b>

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

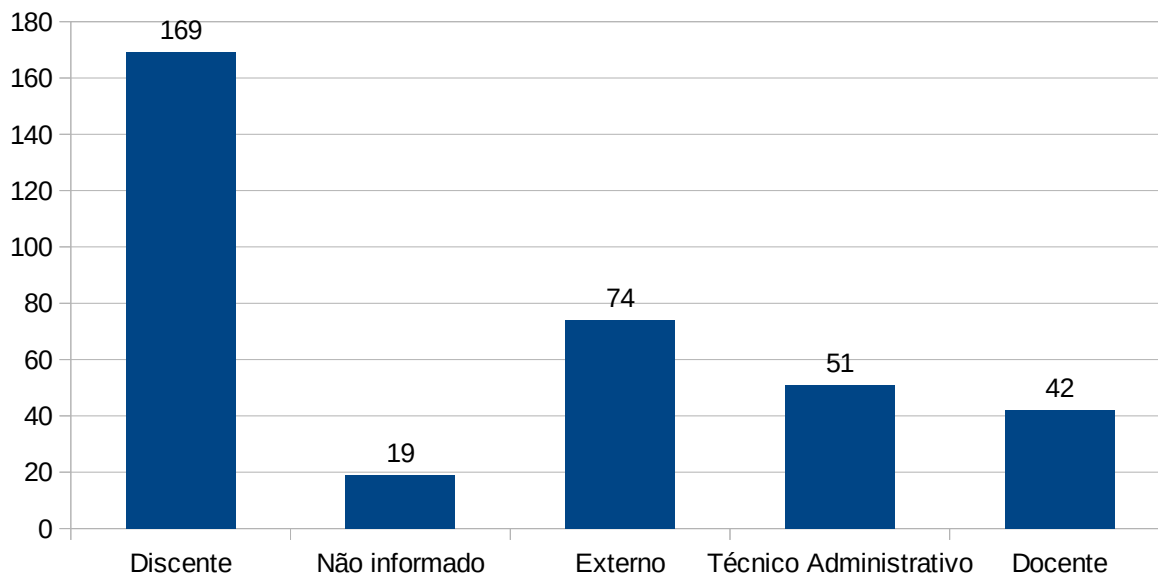
## 5. Perfil do público atendido

Tabela 5 – Perfil do público atendido

Perfil do Público Atendido	Quantidade
<b>Discente</b>	<b>169</b>
<b>Não informado</b>	<b>19</b>
<b>Externo</b>	<b>74</b>
<b>Técnico Administrativo</b>	<b>51</b>
<b>Docente</b>	<b>42</b>
<b>Total</b>	<b>355</b>



### Perfil do Público



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

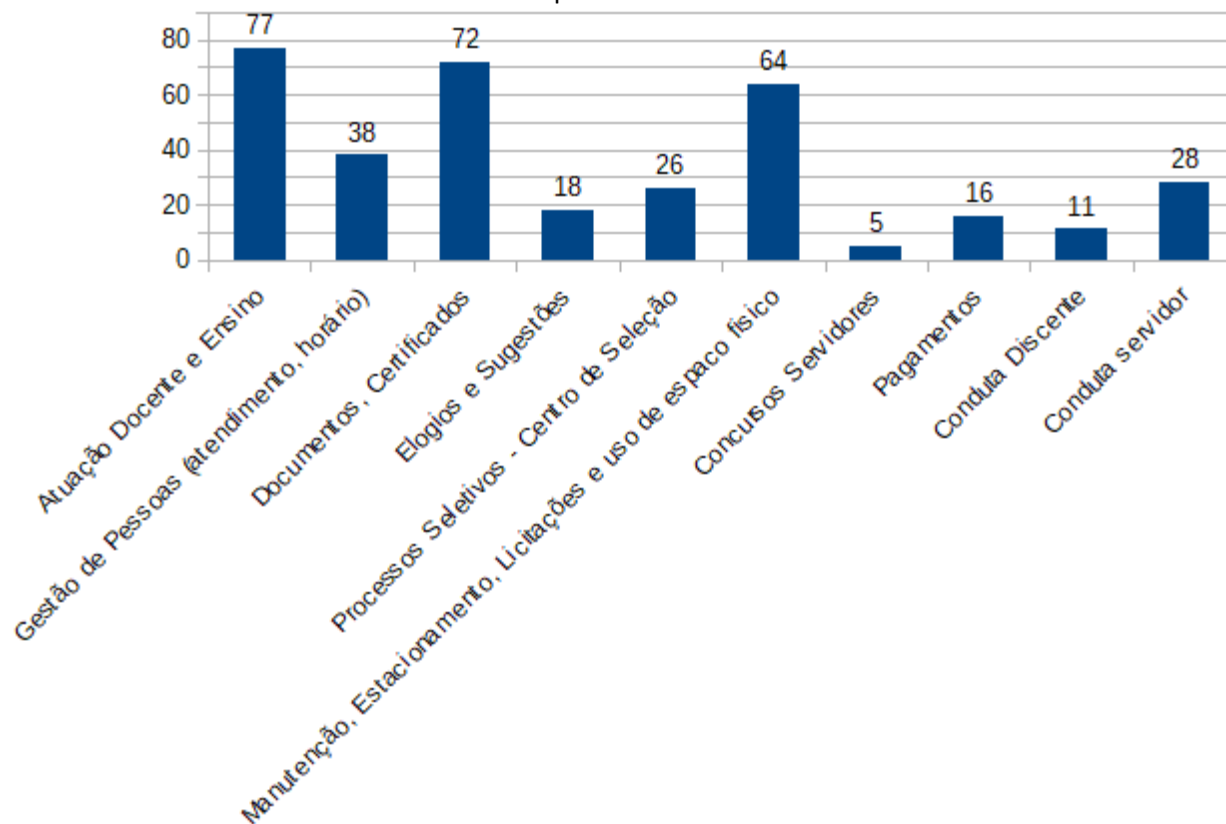
## 6. Principais assuntos demandados à Ouvidoria

Tabela 6 – Principais assuntos demandados

Assunto Demandado	Quantidade
<b>Atuação Docente e Ensino</b>	<b>77</b>
Gestão de Pessoas (atendimento, horário)	38
<b>Documentos, Certificados</b>	<b>72</b>
Elogios e Sugestões	18
<b>Processos Seletivos - Centro de Seleção</b>	<b>26</b>
Manutenção, Estacionamento, Licitações e uso de espaço	64
<b>Concursos Servidores</b>	<b>5</b>
Pagamentos	16
<b>Conduta Discente</b>	<b>11</b>
<b>Conduta Servidor</b>	<b>28</b>

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

Gráfico 5 – Principais assuntos demandados



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

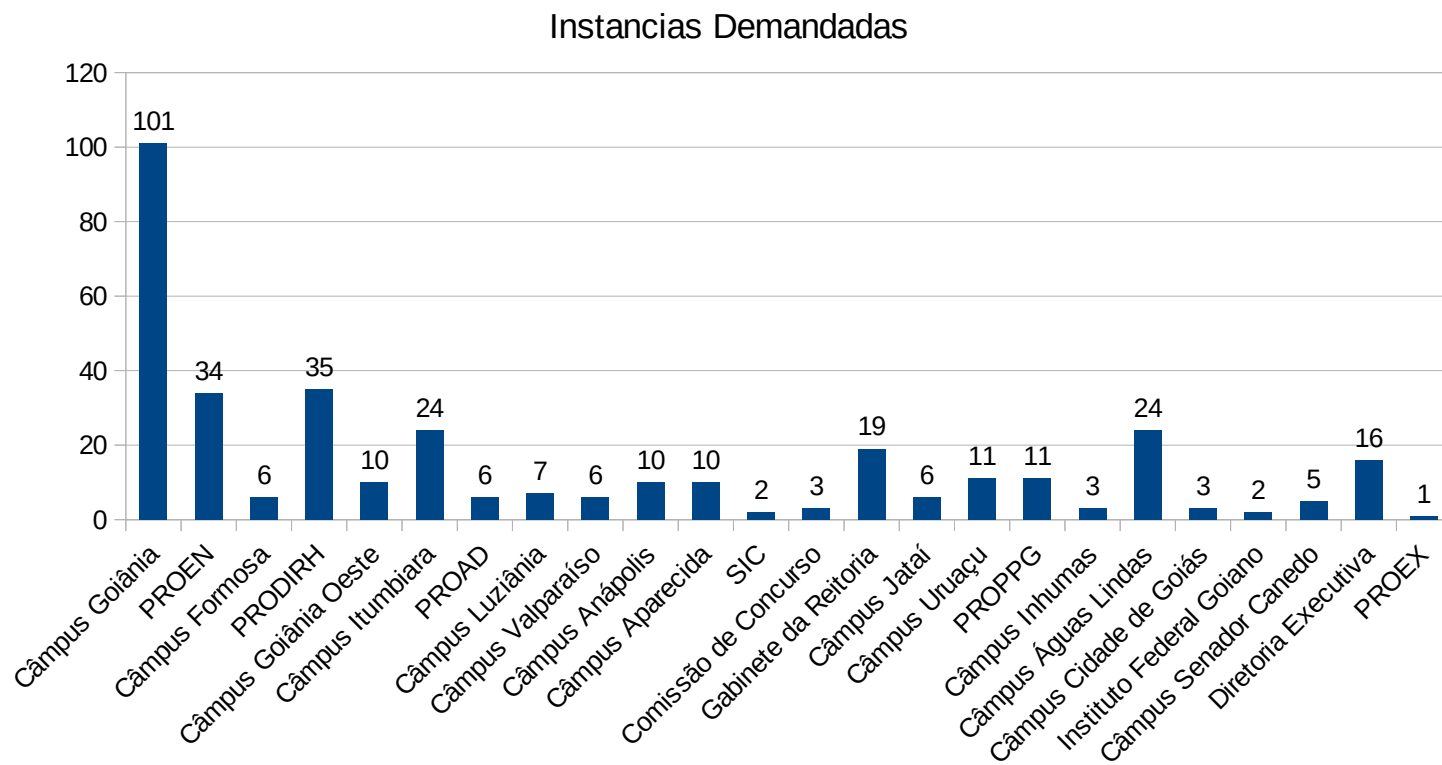
## 7. Instâncias demandadas pela Ouvidoria

Tabela 7 – Quantitativo de manifestações por instância demandada

Colocação	Instância Demandada	Quantidade
1º	Câmpus Goiânia	101
2º	Pró-Reitoria de Ensino – PROEN	34
3º	Câmpus Formosa	6
4º	Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional – PRODI	35
5º	Câmpus Goiânia Oeste	10
6º	Câmpus Itumbiara	24
7º	Pró-Reitoria de Administração – PROAD	06
8º	Câmpus Luziânia	07
9º	Câmpus Valparaíso	06
10º	Câmpus Anápolis	10
11º	Câmpus Aparecida	10
12º	Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	02
13º	Comissão de Concurso	03
14º	Gabinete da Reitoria	19
15º	Câmpus Jataí	06
16º	Câmpus Uruaçu	11
17º	Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação – PROPPG	11
18º	Câmpus Inhumas	03
19º	Câmpus Águas Lindas	24
20º	Câmpus Cidade de Goiás	03
21º	Instituto Federal Goiano	02
22º	Câmpus Senador Canedo	05
23º	Diretoria Executiva	16
24º	Pró-Reitoria de Extensão – PROEX	01

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

Gráfico 6 – Quantitativo de manifestações por instância demandada



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

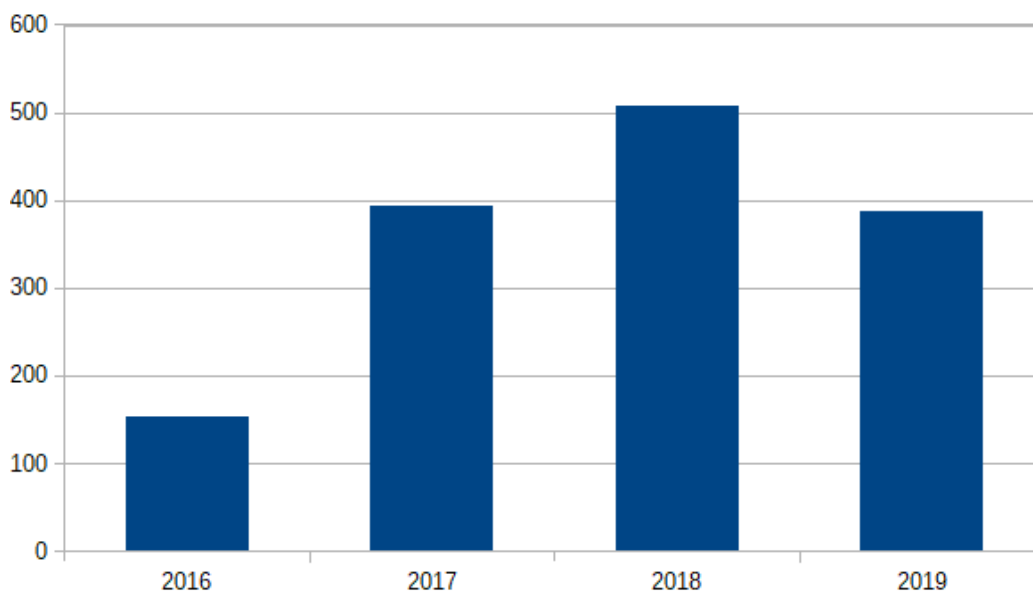
## 8. Manifestações por ano

Tabela 8 – Quantitativo de manifestações por ano

Ano	Quantidade
2016	153
2017	394
2018	508
2019	388
<b>Total</b>	<b>1443</b>

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

Gráfico 7 - Quantitativo de manifestações por ano



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

## 9. Considerações Finais

O papel da Ouvidoria é o estabelecimento de um canal de comunicação entre os usuários do serviço público / cidadãos e a administração pública federal, sendo uma porta de diálogo entre a administração da instituição e os membros da comunidade interna e externa.

Neste contexto, o maior número de manifestações registradas na Ouvidoria foi de reclamações e solicitações.

As manifestações dos usuários em sua grande maioria, pertencem à comunidade interna, principalmente pelos discentes, e nos projeta a pontos sensíveis ou que mereçam atenção como a atuação docente e ensino e a utilização do espaço físico e nos direciona a elaboração de diretrizes e planos de ação nas referidas áreas

Como atuação da Ouvidoria, para os próximos anos, vislumbram a possibilidade de uma comunicação do público com o serviço federal envolvendo atuações e articulações institucionais de importância. Esta atividade poderá ser desempenhada por meio dos eventos, participação em comissões, presença em reuniões e campanhas institucionais.

Por fim, a equipe da 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