



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima

# RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES OUVIDORIA 2019



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima

## 1. Ouvidoria

O IFRR mantém diversos canais de relacionamento com a sociedade, tendo a Ouvidoria como principal elo entre a comunidade interna, comunidade externa e instâncias administrativas e pedagógicas desta instituição. A Ouvidoria atua no recebimento, registro, análise, encaminhamento e sintetização das respostas das manifestações, bem como no acompanhamento até a solução final, servindo ainda como mediador e conciliador, atendendo ao disposto na Instrução Normativa n.º 5 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 18 de junho de 2018.

No exercício de 2019, as manifestações foram respondidas de forma satisfatória pelas diversas instâncias administrativas e pedagógicas do IFRR, sendo todas atendidas dentro do prazo estipulado.

As demandas recebidas pela Ouvidoria são analisadas e encaminhadas inicialmente ao setor relacionado para sua manifestação ou informações e são respondidas no prazo de até 20 (vinte) dias úteis, podendo ser prorrogado por igual período. A resposta apresentada pelo setor responsável é analisada e enviada para conhecimento do cidadão. Caso haja discordância ou questionamentos à resposta, a Ouvidoria avalia a necessidade de nova manifestação do setor ou outro procedimento cabível, podendo ainda optar pelo encaminhamento da demanda ao Gabinete da Reitoria para conhecimento e devidas providências.

Na análise da resposta do setor, a Ouvidoria pode também solicitar novas informações ou complementação daquelas já apresentadas, bem como a mediação dos gestores/coordenadores no encaminhamento de solução à demanda. A Ouvidoria também sugere alternativas de soluções dos problemas apresentados e/ou aprimoramento dos serviços oferecidos.

## 2. Canais de Acesso à Ouvidoria

Para garantir o diálogo com a sociedade na realização de solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, informações e elogios, a Ouvidoria utiliza como meios de comunicação:

1. Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (e-OUV)/Fala.BR (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx>);



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima

2. Correio Eletrônico ([ouvidoria@ifrr.edu.br](mailto:ouvidoria@ifrr.edu.br));
3. Portal Institucional (<http://www.ifrr.edu.br/ouvidoria>);
4. Telefone Institucional (95) 3624-1702 e
5. Atendimento presencial de segunda à sexta-feira, de 9h às 12h e de 13h Às 18:00, na Reitoria do IFRR.

### **3. Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (e-OUV) e Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação(Fala.BR)**

O e-OUV é um sistema de ouvidorias online desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União para recebimento, análise e resposta das manifestações de ouvidoria.

As principais características do e-OUV são:

- Recebimento de denúncias, reclamações, sugestões, solicitações, elogios, comunicações;
- Encaminhamento de manifestações entre ouvidorias;
- Controle de prazos;
- Recursos para elaboração de relatórios.

No dia 1º de agosto de 2019, a CGU lançou o Fala.BR, plataforma informatizada que resulta da integração entre o e-Ouv e o e-SIC.

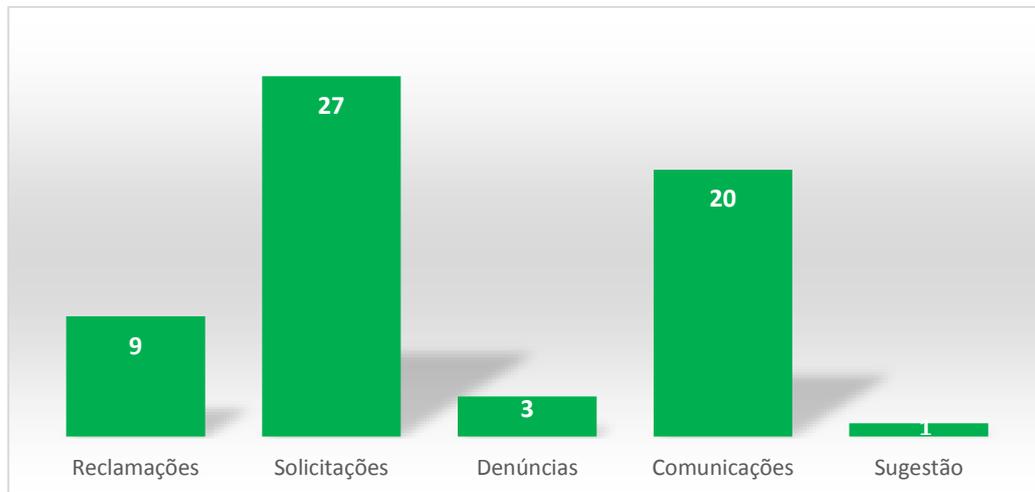
Para registrar uma manifestação, o cidadão deve acessar o link: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx> que também está disponível no sítio do IFRR, em Ouvidoria (<http://www.ifrr.edu.br/ouvidoria>).

No exercício de 2019, tivemos um total de 60 demandas recebidas pelo e-OUV/Fala.BR, distribuídas em denúncias, reclamações, solicitações, comunicações e sugestão como pode ser observado na figura abaixo.

### **Quantidade de Demandas Recebidas pelo e-OUV e Fala.BR**



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria do IFRR

#### 4. Correio Eletrônico

O endereço eletrônico da Ouvidoria do IFRR é um canal de atendimento ao cidadão criado para receber manifestações de diversas classificações, fortalecendo assim mais um elo entre o IFRR e a sociedade.

Para registrar uma manifestação, o cidadão envia sua mensagem para o e-mail: [ouvidoria@ifrr.edu.br](mailto:ouvidoria@ifrr.edu.br).

No exercício de 2019 tivemos um total de 3 (três) demandas recebidas através do correio eletrônico, que foram registradas do Fala. BR, todas referentes a solicitações.

#### 5. Principais Assuntos Demandados à Ouvidoria

Assuntos	Quantidade
Outros em Administração	16
Concurso	15
Universidades e Institutos	3
Educação Superior	3
Outros em Educação	2
Auxílio	2
Processo Seletivo	2
Ouvidoria	2
Curso Técnico	2
Frequência de Servidores	2
Correição	1
Normas e Fiscalização	1
Educação Básica	1



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima

---

Recursos Humanos	1
Acesso à informação	1
Bibliotecas	1
Atendimento	1
Assédio moral	1
Outros em Comunicações	1

---

**Fonte: Painel Resolveu CGU**

## **6. Prazo médio de atendimento**

As unidades de ouvidoria devem 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 IFRR, no ano de 2019 foi de 16 dias.

## **7. Telefone Institucional e Atendimento Presencial**

Outra forma de relacionamento com a sociedade é por meio de contato telefônico ou presencial. O IFRR disponibiliza no portal institucional um número de telefone o qual a comunidade interna e externa podem fazer uso para esclarecimento de dúvidas, registro de reclamações e realização de solicitações em geral, assim como fornece o endereço da instituição para manifestações presenciais.

O endereço e número ficam visíveis na barra inferior da página inicial do site institucional [www.ifrr.edu.br](http://www.ifrr.edu.br), em sua página principal e nas páginas de cada *Campus* do IFRR.

## **8. Carta de Serviços aos Cidadãos**

A implantação da Carta de Serviços ao Cidadão pelos órgãos e entidades públicas implica em processo de transformação institucional, respeitando o princípio de que as instituições públicas devem atuar em conformidade com o interesse da sociedade e com os padrões de desempenho por ela estabelecidos.

A decisão de implantar a Carta de Serviços ao Cidadão induz o órgão ou entidade pública a uma mudança de atitude na maneira de operar seus processos institucionais, especialmente, o processo de atendimento, na medida em que passa a contar com o olhar exigente.



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima

O IFRR designou comissão para a elaboração da referida carta, que empenhou-se arduamente na criação de um documento consistente e importante para a manutenção do diálogo com o público.

A carta foi aprovada pela Resolução n.º 269-Conselho Superior, de 6/7/2016 e encontra-se publicada no portal institucional sendo diretamente acessada através do link: <http://www.ifrr.edu.br/acessoainformacao/Carta.pdf>.

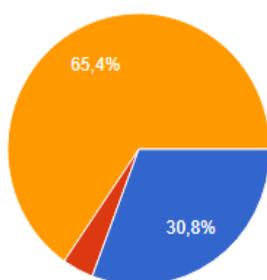
## 9. Aferição do Grau de Satisfação dos Usuários

No exercício de 2019 a Ouvidoria realizou uma pesquisa de satisfação, em atendimento ao Art. 12 do Decreto n.º 6.932, de 11 de agosto de 2009, por meio de formulário próprio utilizando a ferramenta Google Formulários, possibilitando, assim, o acompanhamento do desempenho do setor.

Das 60 manifestações encaminhadas para a Ouvidoria em 2019, apenas 26 usuários responderam a pesquisa de satisfação. Das quais, 17 respostas oriundas da comunidade externa, e 1 de servidor e 8 de alunos do IFRR. Os resultados da pesquisa podem ser observados nas figuras abaixo.

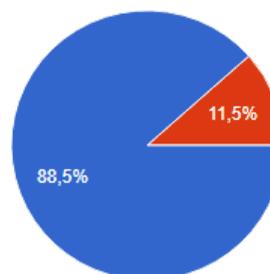
### Gráficos dos resultados da pesquisa de satisfação realizada pelo IFRR

Você é?



● Aluno do IFRR  
● Servidor do IFRR  
● Comunidade externa

Sua solicitação foi atendida?

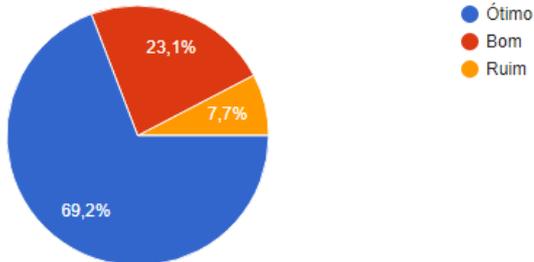


● Sim  
● Não

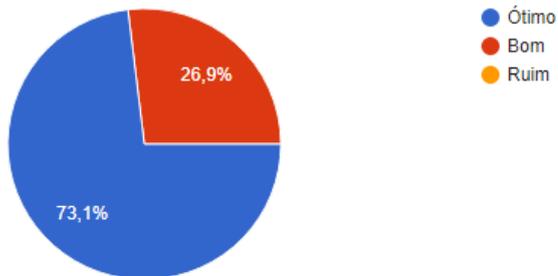


Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima

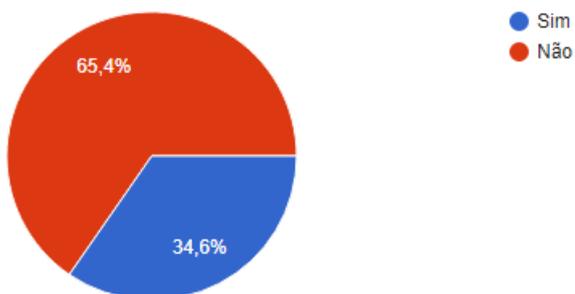
Qualidade do atendimento?



Tempo de resposta à sua solicitação?



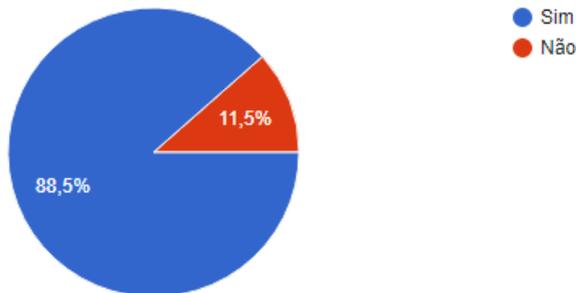
Procurou o Campus antes de recorrer à Ouvidoria?



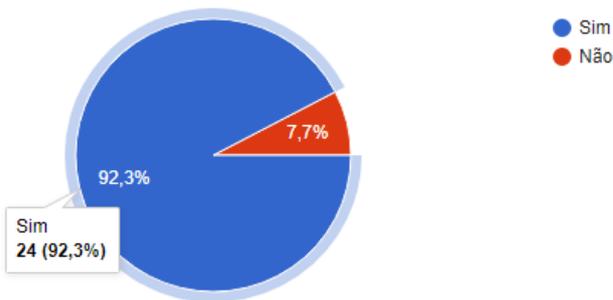


Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima

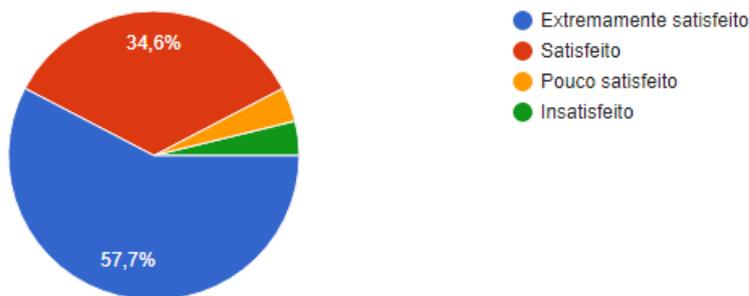
Utilizaria novamente o serviço da Ouvidoria?



Indicaria o serviço da Ouvidoria do IFRR?



Quão satisfeito está com o atendimento da Ouvidoria?



#### Fonte: Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria do IFRR

A partir dos resultados obtidos nessa pesquisa de satisfação, conseguimos diagnosticar os problemas no atendimento das demandas e trabalhar nas melhorias, aprimorando os serviços prestados. Todavia, foi possível observar que estamos executando um bom



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima

trabalho, quando 88% dos respondentes informaram que utilizariam novamente nossos serviços, assim como 92% dos respondentes indicariam os serviços da Ouvidoria a outras pessoas.

O Sistema e-OUV/Fala.BR encaminha ao final do atendimento uma pesquisa de satisfação. A pesquisa do sistema e-OUV/Fala.BR visa colher a percepção dos usuários sobre alguns aspectos, tais como: o nível de satisfação e se a demanda foi atendida. Das 60 demandas recebidas no e-OUV/Fala.BR, quatro usuários responderam à pesquisa. Dois usuários informaram estar muito insatisfeito com o atendimento e dois informaram estar muito satisfeitos. Entre os quatro respondentes, três tiveram as demandas resolvidas. Conforme os resultados obtidos podemos inferir que nem sempre o cidadão fica satisfeito com a atendimento prestado visto que para resolução dos conflitos avaliamos a admissibilidade dos pedidos, porém sempre prezamos por um atendimento de qualidade ao cidadão o que resultou em metade das respostas como muito satisfeitos com o atendimento.

**Fonte: Pesquisa de Satisfação Ouvidoria/IFRR e Painel Resolveu- CGU.**

## **10. Considerações Finais**

O papel da Ouvidoria é o estabelecimento de um canal de comunicação entre os cidadãos e a administração da instituição neste contexto, o maior número de manifestações registradas na Ouvidoria foi de solicitações, comunicações e solicitações. As manifestações dos usuários em sua maioria, pertencem à comunidade externa, e direcionam os pontos sensíveis que mereçam atenção como solicitações administrativas e manifestações relativas ao concurso que foi realizado no ano de 2019. Para melhoria dos assuntos mais demandados sugere-se em relação ao concurso que se realizarão no IFRR que seja designada uma comissão de fiscalização do contrato com integrantes diferentes da comissão organizadora do concurso, para que a execução contrato seja acompanhada sem sobrecarga de trabalhos, sugere-se ainda a indicação nos demais editais de concurso do contato da empresa (e-mail e telefone) para informações dúvidas, reclamações e denúncias dos candidatos, evitando assim a sobrecarga de manifestações na Ouvidoria sem que o candidato tenha feito o contato prévio



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima

com a empresa contratada. Outra sugestão para dar maior celeridade a apuração das denúncias e comunicações referente a conduta de servidores, seria a implantação do setor de corregedoria, evitando a constante nomeação de comissões para apuração, o que demanda tempo para triagem dos servidores aptos e disponíveis para comporem a comissão. Em relação as demandas sobre a administração grande parte foram encaminhadas ao setor de auditoria para apuração, recomenda-se a administração a estruturação do setor de auditoria com um servidor exclusivo para realizar o trabalho de apuração destas comunicações/denúncias impactando minimamente nas atividades programadas daquele setor, e reduzindo o tempo de resposta ao cidadão. Desta forma a Ouvidoria o IFRR tem buscado mostrar ao cidadão que a partir de sua participação ativa no controle social sobre a administração, ele poderá contribuir para o aprimoramento do serviço prestado por esta instituição, de modo a garantir o cumprimento da missão institucional e propiciar uma gestão participativa e transparente.