



RELATÓRIO ANUAL DA
OUVIDORIA
DO IF BAIANO
ANO 2019

1. APRESENTAÇÃO

A partir da entrada em vigor da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2018, a elaboração do Relatório de Gestão de Ouvidoria passou a ter caráter obrigatório, o qual deverá ser elaborado anualmente, por todas as unidades de ouvidorias integrantes dos órgãos e entidades da administração pública federal.

Com base no mencionado normativo, foi elaborado o presente relatório com as informações decorrentes da atividade realizada pela Ouvidoria do IF Baiano no ano de 2019, bem como, a análise das manifestações relacionadas às competências dos órgãos integrantes do Instituto.

O foco desta Ouvidoria ao apresentar esse relatório, além de divulgar ao público em geral o trabalho desenvolvido, é auxiliar a gestão em suas decisões para a prestação de um serviço público de excelência.

2. HISTÓRICO DA IMPLEMENTAÇÃO DA OUVIDORIA DO IF BAIANO

A Ouvidoria do IF Baiano integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, cujo órgão central é a Ouvidoria-Geral da União (OGU).

De acordo com o Regimento Geral do IF Baiano, a Ouvidoria integra os órgãos de assessoramento da gestão. A área de atuação da Ouvidoria/IF Baiano limita-se às atividades, ações e programas diretamente relacionados aos órgãos integrantes dos 14 (quatorze) Campi em funcionamento e a Reitoria. No âmbito de sua atuação, a Ouvidoria sintoniza suas atividades à legislação nacional vigente e em consonância com as orientações da OGU/CGU.

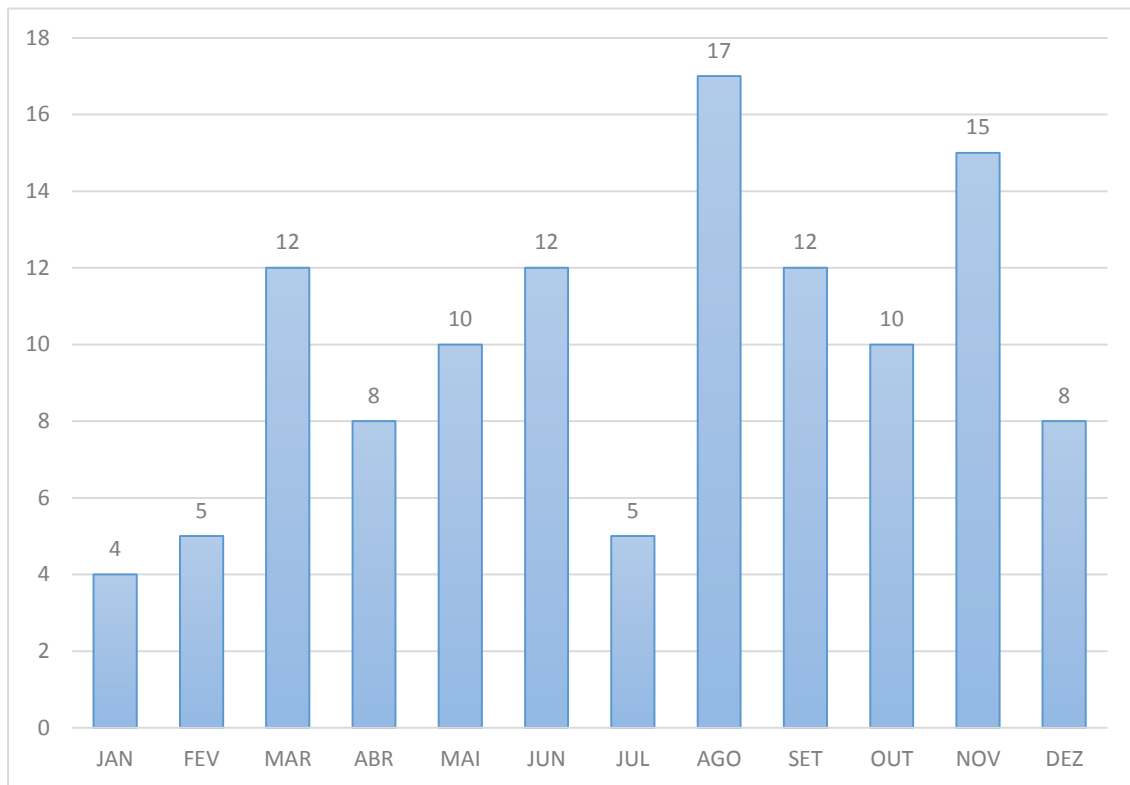
A Ouvidoria/IF Baiano aderiu ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), desenvolvido pela CGU e de uso obrigatório pelos órgãos e entidades do Poder Executivo federal, com a finalidade de promover o tratamento das manifestações endereçadas ao Instituto. O e-OUV permite que as demandas sejam enviadas, via sistema, e, ainda, sejam supervisionadas pela Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU).

No exercício de 2019, a servidora lotada na Ouvidoria realizou a seguinte capacitação - Curso Ética e Serviço Público, ministrado pela Escola Nacional de Administração Pública.

3. DAS MANIFESTAÇÕES

As demandas recepcionadas pela Ouvidoria, no período de 02 de janeiro a 31 de dezembro de 2019, contabilizaram 118 manifestações. O Gráfico nº 1 evidencia que as manifestações apresentadas a Ouvidoria tiveram um pequeno decréscimo em relação ao ano de 2018, reduzindo de um total de 129 (cento e vinte e nove) demandas para 118 (cento e dezoito).

Grafico 1 - Demanda recebida por mês



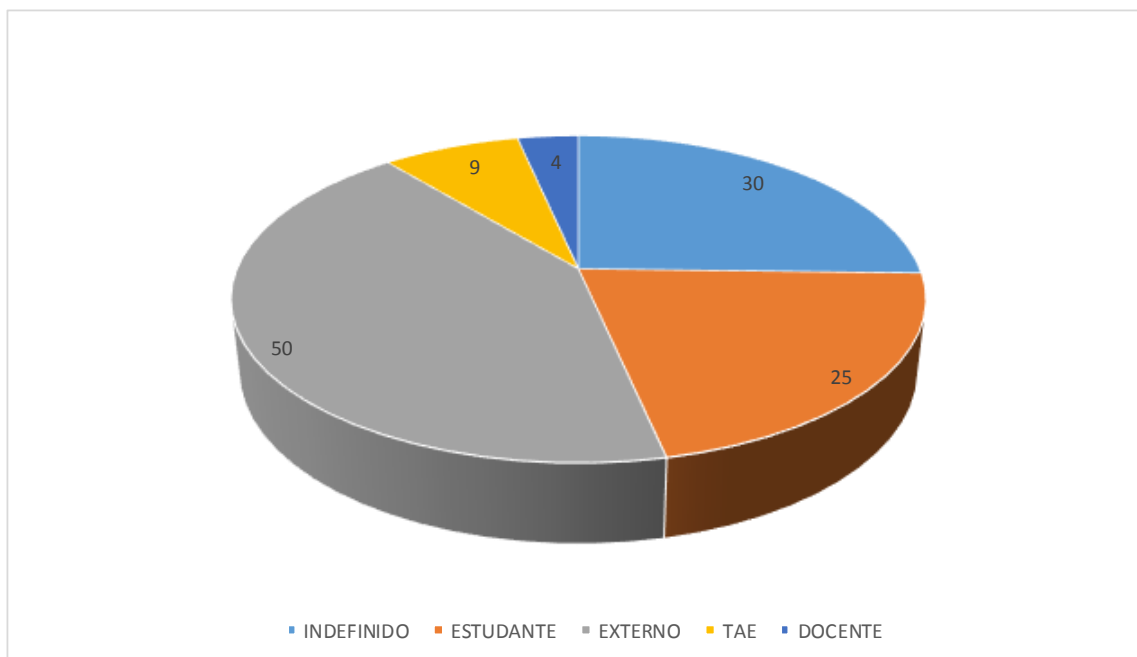
Fonte: Banco de dados da Ouvidoria do IF Baiano

a. GRUPOS DE USUÁRIOS

Os dados apresentados neste relatório foram computados considerando as categorias: discente, docente, técnico-administrativos, comunidade externa e indefinido. A última categoria engloba usuários que não identificaram a categoria.

Observa-se no Gráfico nº 2 que a maioria do público é da comunidade externa (50), seguida dos usuários que não identificaram a categoria (30), estudantes (25), servidores técnicos-administrativos (9) e docentes (4).

Grafico 2 - Grupos de usuário



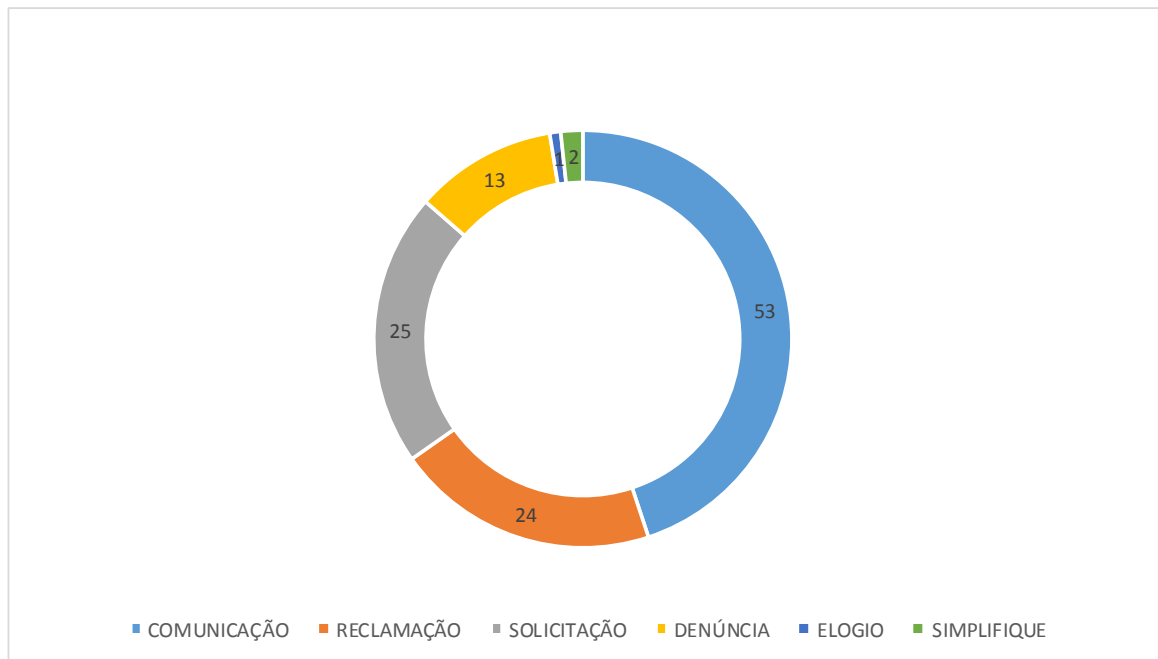
Fonte: Banco de dados da Ouvidoria do IF Baiano

b. DEMANDAS POR CATEGORIAS

A Ouvidoria registra pedidos de reclamações, denúncias, elogios, comunicações, solicitações e simplifique (sugestões de desburocratização). As demandas recebidas são encaminhadas aos diversos *campi* e setores da Reitoria do IF Baiano para conhecimento e adoção das providências, e devolvidas à esse setor, para análise e envio de respostas a comunidade.

Do total de 118 (cento e dezoito) manifestações recebidas em 2019, 53 (cinquenta e três) foram comunicações, 24 (vinte e quatro) reclamações, 25 (vinte e cinco) solicitações, 13 (treze) denúncias, 01 (um) elogio e 02 (dois) pedidos de simplificação.

Gráfico 3 - Demanda por tipo de manifestação



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria do IF Baiano.

4. TEMAS DEMANDADOS

As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas conforme tipos (vide item b) e temas. Relacionamos no quadro 01 os temas mais demandados a esta Ouvidoria. O tema conduta inadequada por parte de servidores se destaca como a demanda mais recorrente, com um total de 22 (vinte e duas) manifestações.

Quadro 1 –Temas mais demandados

Assuntos demandados	Quantidade
Solicitação de documentos (declaração/diploma/certificado)	04
Suposta conduta inadequada de servidores	22
Crítica ao procedimento do órgão/Unidade	17
Insatisfação com critérios de avaliação/resultados	10

Outros	65
TOTAL	118

Fonte: Banco de dados da Ouvidoria do IF Baiano.

3. SUGESTÕES DA OUVIDORIA

A partir da análise das demandas recebidas pelos cidadãos e de acordo com o estabelecido na Lei nº. 13.460/2017 apresentamos sugestões para a gestão com o objetivo de melhorar os serviços prestados à comunidade:

- Implantar boas práticas de atendimento e realizar campanhas sobre ética no serviço público para os servidores técnicos e docentes, com vistas a reduzir os possíveis conflitos e comportamentos inadequados relatados nas reclamações;
- Promover orientações a comunidade interna e externa com relação ao direito constitucional de recurso no caso de insatisfação quanto a avaliações e resultados de processos;
- Padronizar prazos com a Secretaria de Registros Acadêmicos quanto ao atendimento de requerimentos de alunos para emissão de diplomas e certificados.

No segundo semestre do ano de 2019, observou-se a realização de palestras em algumas unidades do IF Baiano que abrangeram a temática da ética no serviço público. Além disso, iniciou-se a implantação do Sistema SUAP que vem trazendo maior transparência e agilidade quanto a tramitação de documentos/processos administrativos.

4. CAMPANHA DE DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA

No mês de agosto de 2019, a Ouvidoria em parceria com a Diretoria de Comunicação (DICOM) apostou na produção da campanha “Transparência é a resposta”, na qual chamou a atenção dos órgãos do IF Baiano, quanto ao direito do cidadão de receber no menor tempo possível resposta a sua reclamação ou dúvida, e a importância de justificar caso não seja possível fornecer a resposta completa.

Transparência é a resposta.



Todo cidadão tem direito a receber, do serviço público, resposta a qualquer dúvida ou reclamação no menor tempo possível. A Ouvidoria do IF Baiano deve fornecê-la em até 20 dias, prorrogável por mais 10 sob justificativa. Caso uma resposta completa não seja possível, deve-se fornecer explicações sobre o andamento da solicitação em questão.

Por isso, é fundamental que cada setor do IF Baiano contribua para **fornecer a informação mais completa e transparente possível ao cidadão.**

Faça sua parte.

A melhor resposta ao cidadão é a transparência.



**INSTITUTO FEDERAL
DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA**
Baiano

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Baiano
Rua do Rouxinol, nº 115 – Bairro: Imbuí | Salvador - BA CEP: 41720-052 |
CNPJ: 10.724.903/0001-79 Telefone: (71) 3186-0001 | E-mail:
gabinete@ifbaiano.edu.br

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria tem continuamente aprimorado seus processos com vistas ao cumprimento de sua missão institucional de servir como canal de participação social, tratando de maneira articulada com os diversos órgãos do IF Baiano para o adequado atendimento das demandas acerca dos serviços prestados.

Neste exercício, já não encontramos tantas dificuldades estruturais, como falta de equipamentos, embora ainda seja necessário ampliar o quadro de servidores. O fortalecimento da unidade e o reconhecimento de sua importância para a gestão foi fundamental para firmar a Ouvidoria como um dos instrumentos básicos de uma gestão participativa.

Ainda há muito a fazer. Esta unidade de Ouvidoria planeja para o exercício 2020 tornar-se uma ferramenta mais eficaz à disposição do cidadão e da gestão do IF Baiano, para que o serviço público prestado por esta instituição seja de excelência e referência às demais instituições.

Salvador, 28 de fevereiro de 2020.

ROSA ALVES DOS SANTOS
Ouvidora