



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

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

IF BAIANO

ANO 2020

1. INTRODUÇÃO

Ao favorecer e facilitar a interlocução entre a sociedade e a instituição, a Ouvidoria do IF Baiano forma um acervo – composto por reclamações, críticas, denúncias, sugestões e elogios –, no qual é possível indicar aos gestores e aos órgãos superiores as oportunidades de melhorias, bem como identificar as boas práticas da instituição.

O presente relatório, baseado nessas demandas recebidas e tratadas em 2020, apresenta uma síntese das ações desenvolvidas pela Ouvidoria do IF Baiano, cujo papel continua sendo o de promover a interlocução entre a instituição e as comunidades interna e externa de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. Dessa forma, todas as manifestações recebidas, independentemente do canal utilizado, recebem tratamento criterioso: são cadastradas, analisadas e respondidas. Esse processo possibilita que a unidade organizacional atue como representante da voz do cidadão, bem como forneça indicadores da qualidade dos serviços prestados pelo IF Baiano, atuando como importante mecanismo de gestão.

2. DAS MANIFESTAÇÕES

São pronunciamentos dos usuários de serviço público, que têm por objetivo apresentar, declarar e dar conhecimento à Ouvidoria de anseios, dúvidas, necessidades e opiniões, auxiliando no aprimoramento da gestão de políticas e serviços e combatendo a prática de atos ilícitos.

As manifestações são classificadas da seguinte forma: reclamação, denúncia, solicitação, sugestão, elogio e simplificação.

RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público.

SOLICITAÇÃO: pedido para adoção de providências por parte da Administração.

SUGESTÃO: apresentação de ideia ou formulação proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal.

ELOGIO: demonstração de reconhecimento e satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

SIMPLIFIQUE: se você acha a prestação de um serviço público muito burocrático, poderá apresentar solicitação de simplifique.

Os contatos entre os usuários de serviços e Ouvidoria do IFBAIANO ocorreram pela Plataforma Fala.BR e através de e-mail institucional.

2.1. Resultados e Análise das Demandas

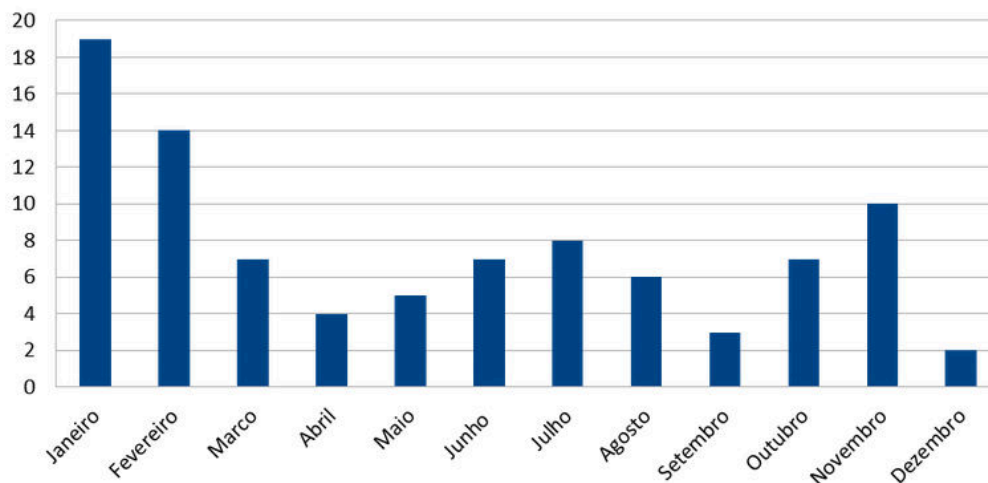
As demandas recepcionadas pela Ouvidoria, no período de 02 de janeiro a 31 de dezembro de 2020, contabilizaram 95 (noventa e cinco) manifestações. O número de manifestações apresentadas a Ouvidoria no ano de 2020 sofreu um decréscimo em torno de 20% em relação ao ano de 2019, quando o total apresentado de demandas foi de 118 (cento e

dezoito).

A redução dos números de manifestações no ano de 2020 é provável que esteja relacionada com a pandemia da COVID, quando houve suspensão de atividades presenciais no Instituto, inclusive as aulas, e adoção de teletrabalho por grande parte os servidores, como medidas adotadas para colaborar no enfrentamento da COVID-19.

É possível observar no Gráfico 1 a seguir, que a quantidade de manifestações apresentou um padrão relativamente constante ao longo do ano, com exceção do mês de janeiro em que houve maior número de demandas, grande parte relacionada ao Concurso Público homologado no final de 2019 pela Instituição.

Gráfico 1 - Demanda recebida por mês



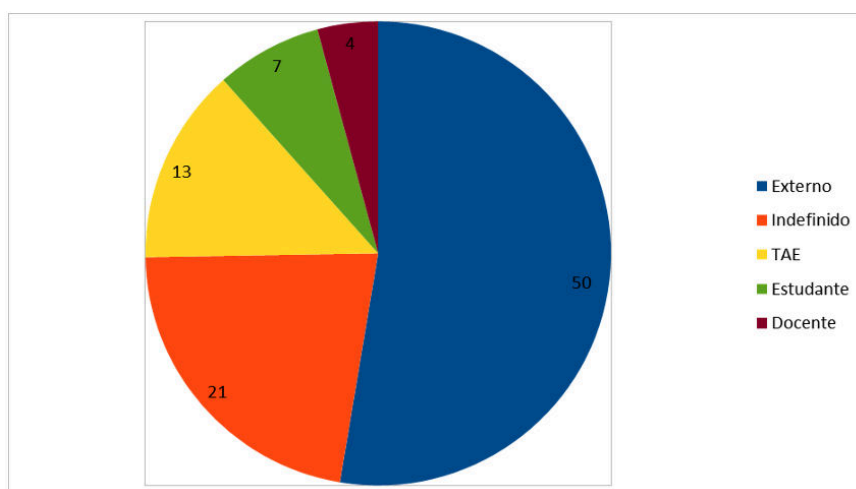
Fonte: Banco de dados da Ouvidoria do IF Baiano

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 que apresentou demanda na Ouvidoria em 2020 foi da categoria comunidade externa (50), seguida dos usuários que não identificaram a categoria (21), servidores técnico-administrativos (13), estudantes (07) e docentes (04).

Gráfico 2 - Grupos de usuário



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria do IF Baiano

b) DEMANDAS POR CATEGORIAS

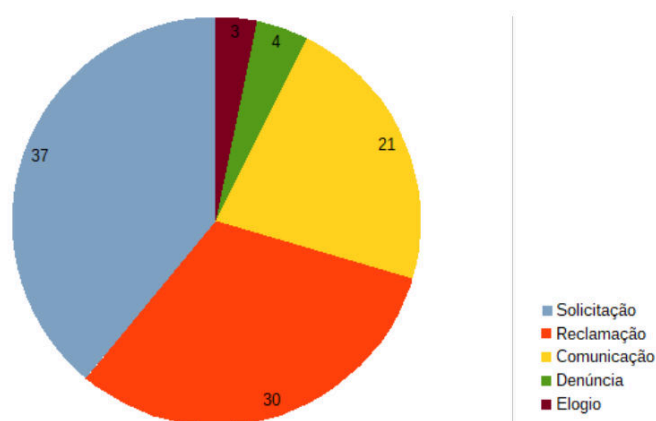
A Ouvidoria registrou pedidos de reclamações, denúncias, elogios, comunicações, solicitações e simplifique (sugestões de

desburocratização). As demandas recebidas são encaminhadas aos diversos campi e setores da Reitoria do IF Baiano para conhecimento e adoção das providências, e devolvidas a Ouvidoria para análise e envio de respostas ao solicitante.

Do total de 95 (noventa e cinco) manifestações recebidas em 2020, 37 (trinta e sete) foram do tipo solicitação, 30 (trinta) reclamações, 21 (vinte e uma) comunicações, 04 (quatro) denúncias, 03 (três) elogios e não sendo registrado pedido de simplificação.

Observa-se que o tipo de registro mais frequente foi à solicitação, que tem como característica solicitar informações referentes aos serviços prestados pela instituição. As solicitações representaram aproximadamente 38% do total de manifestações tratadas no IFBAIANO, o que indica que uma quantidade significativa dos usuários de serviços públicos necessitou obter informações, notadamente, quanto às medidas e novos procedimentos adotados pela instituição relacionados com o enfrentamento da COVID-19, inclusive, atividades remotas para proteção da saúde da sua Comunidade de servidores e discentes.

Gráfico 3 - Demanda por tipo de manifestação



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria do IF Baiano

c) TEMAS DEMANDADOS

No ano de 2020, verificou-se que os assuntos mais abordados foram prestação de serviços e concurso público, conforme relacionados no quadro 01, totalizado 46 (quarenta e seis) demandas.

Quadro 1 -Temas mais demandados

Prestação de serviços	31
Concurso Público	15
Suposta Conduta inadequado de servidor	03
Infra Estrutura Campus	01
Suposta Acumulação de cargos	02
Representantes Conselho CONSUP E CEPE	02

Suposto uso indevido Carro oficial	01
Possíveis Irregularidade Auxilio transporte	01
Redistribuição	03
Processo seletivo aluno	05
Comunicação ineficaz do Campus	02
Reconhecimento ou satisfação referente atuação dos servidores	03
Suposta suspeita de fraude em e-mail institucional	10
Férias	01
Solicitação discente/Ensino	03
Pós-Graduação stricto sensu	02
Progressão de servidores	01
Pagamento de Exercícios Anteriores	01
Licitação	01
Cotas	01
Cooperação Técnica de servidor público	01
Financeiro	01
Avaliação de Desempenho	01
Extensão - EAD	01
Consulta pública de processo	01
Certificado	02
Providências Coronavírus (COVID19)	01
Outros	07
Total	104

Fonte: Banco de dados da Ouvidoria do IF Baiano.

3. CAPACITAÇÕES

Visando crescente aprimoramento, cumpre registrar que Ouvidoria, durante o exercício de 2020, participou de diversos cursos:

- a. Tratamento de Denúncias em Ouvidoria e Gestão em Ouvidoria, ministrado pela Escola Nacional de Administração Pública.
- b. Práticas em Ouvidoria: descomplicando o tratamento de denúncia, ministrado pela Ouvidora-geral da União.
- c. Avaliação de Serviços e Conselho de Usuários, ministrado pela Ouvidora-geral da União.

4. SUGESTÕES

Com o objetivo atender ao disposto no inciso VI do Art. 10 do Decreto nº 9.492/2018, a partir da análise das demandas recebidas pelos cidadãos, apresentamos sugestões para a gestão com o objetivo de melhorar os serviços prestados à comunidade:

- a. Publicação da lista de docentes dos campi com dados complementares como área de formação, matéria ministrada e etc.
- b. Realizar projetos para prevenção e contenção de práticas de assédio moral e sexual dentro da instituição.
- c. Reforçar a necessidade de se manter atualizado os meios e dados de contato da Reitoria e Campi no portal do Instituto.
- d. Investir em políticas de apoio e treinamento constante de pessoal para sempre aperfeiçoar a qualidade de atendimento aos públicos interno e externo, além de realizar reuniões e palestras com os servidores com o intuito de conscientizá-los sobre a importância da conduta ética no serviço público.
- e. Definir fluxo de processo para padronização do atendimento a demanda encaminhada a Ouvidoria.

Em outubro de 2020 na 5ª Reunião Ordinária, o CONSUP aprovou o Regimento Interno da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Baiano (IF Baiano), consubstanciado na Resolução nº 114/2021. Esse Regimento consolidou a estrutura, as atribuições e o funcionamento da Ouvidoria, notadamente quanto a esse último aspecto porque definiu no Capítulo VI os regramentos que padronizam o procedimento para atendimento pelos órgãos do IF Baiano de manifestação encaminhada pela Ouvidoria.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados constantes deste relatório expressam à sociedade o cumprimento às determinações da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como, as ações empreendidas pela Ouvidoria para oferecer respostas objetivas e esclarecedoras aos cidadãos e usuários dos serviços do Instituto, atendendo aos requisitos de transparência institucional.

Em 2020, ano atípico com a pandemia COVID-19, o órgão manteve suas atividades, adotou novas formas de atendimento e, acima de tudo, exerceu seu papel: receber, tratar e obter respostas aos protocolos manifestados, ampliando o relacionamento e a participação dos espaços no ambiente institucional e contribuição para sanar possíveis falhas.

Esperamos ainda com as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do IF BAIANO, que o órgão possa colaborar com adoção de políticas, diretrizes e planos de ação que resultem na promoção de um ambiente institucional mais saudável, resolutivo, acolhedor, plural e inclusivo para seus membros.

A Ouvidoria do se coloca a disposição da comunidade do instituto e de toda sociedade para juntos construirmos um IF BAIANO melhor.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Rosa Alves dos Santos, OUVIDOR - FG1 - OA-OUVIDORIA** em 30/04/2021 13:25:16.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 30/04/2021. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifbaiano.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 189608

Código de Autenticação: c6e8b1ec2f

