



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

RELATÓRIO ANUAL DA
OUVIDORIA
DO IF BAIANO
ANO 2021

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório traz informações sobre as atividades realizadas pela Ouvidoria do Instituto Federal Baiano em 2021 e divulga estatísticas sobre as manifestações recebidas e as medidas tomadas nesse período. Nessa direção, observa-se o que determina o Artigo 37 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 sobre o princípio constitucional da publicidade de atos da administração pública.

2. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Conforme o Regimento Interno da Ouvidoria do IF Baiano, aprovado pela Resolução Consup nº 114/2021 - OS-CONSUP/IFBAIANO, DE 22 DE FEVEREIRO DE 2021, incube a esse órgão:

- I - receber examinar e tratar as manifestações conforme os atos normativos da Ouvidoria-Geral da União e subsidiariamente por esta Resolução;
- II - esclarecer o conteúdo das manifestações e viabilizar o ato de distribuição;
- III - realizar a mediação administrativa para certificação de que a manifestação está sendo instruída pela unidade competente e de que será cumprida dentro do prazo estabelecido;
- IV - cobrar respostas das unidades competentes a respeito das manifestações;
- V - analisar a qualidade das respostas produzidas pela unidade competente;
- VI - encaminhar ao(à) manifestante a resposta conclusiva à manifestação apresentada;
- VII - orientar as unidades administrativas sobre os prazos de atendimento e sobre as rotinas a serem cumpridas;
- VIII - monitorar o cumprimento dos prazos de atendimento;
- IX - encaminhar aos setores competentes do IF Baiano as denúncias e as reclamações referentes a dirigentes a servidores(as) ou a serviços prestados;
- X - organizar e manter banco de dados das manifestações;
- XI - produzir informações a partir da análise das manifestações para subsidiar a avaliação da política e dos serviços públicos prestados pelo IF Baiano;
- XII - apresentar periodicamente relatório gerencial de suas atividades e das manifestações;
- XIII - realizar pesquisa sobre a satisfação dos(as) cidadãos(ãs) com o serviço prestado pela Ouvidoria;
- XIV - atualizar os conteúdos do sítio eletrônico da Ouvidoria;
- XV - divulgar as atividades da Ouvidoria para facilitar o acesso do(a) cidadão(ã) aos seus serviços e àqueles ofertados pelo IF Baiano;
- XVI - realizar a sensibilização dos(as) servidores(as) em temas relacionados às atividades de Ouvidoria;
- XVII - propor normas e procedimentos para organizar as atividades de Ouvidoria no âmbito do IF Baiano;
- XVIII - elaborar plano de trabalho anual com definição de objetivos de ações de metas e de resultados;
- XIX - assessorar a Reitoria nos assuntos relacionados às atividades da Ouvidoria; XX - exercer outras atribuições reguladas pela Ouvidoria-Geral da União.

Nesse sentido, a Ouvidoria recomenda ações para finalizar e/ou minimizar gargalos identificados no órgão, melhorar processos, e, por fim, trabalha com os gestores para mostrá-los espaço para melhoria e correção de possíveis irregularidades.

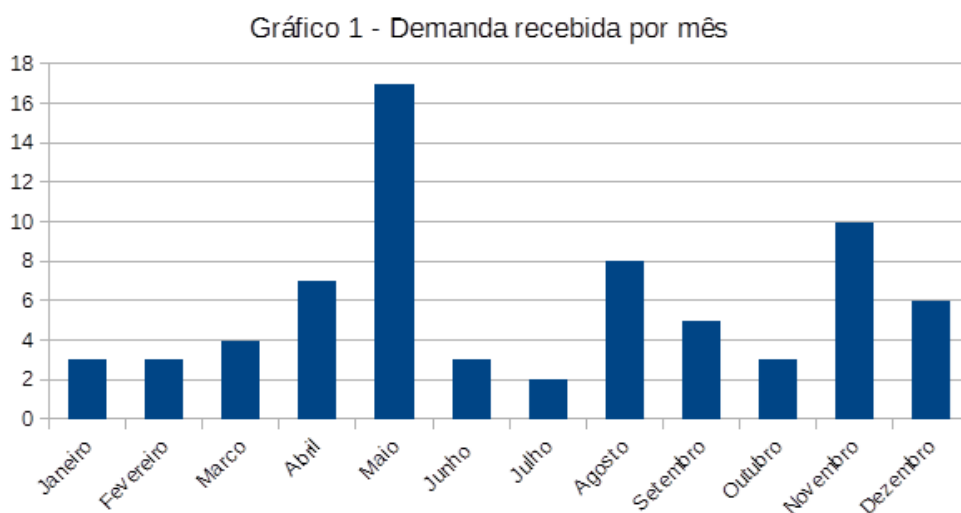
3. DAS MANIFESTAÇÕES

Os contatos entre os usuários de serviços e Ouvidoria do IFBAIANO ocorreram, na sua maioria, pela Plataforma Fala.BR. As demandas encaminhadas via e-mail foram devidamente registradas na plataforma.

No exercício de 2021 foram registradas, na Plataforma Fala BR, conforme dados do gráfico 01, o total de 71 (setenta e um) manifestações, o que implicou num decréscimo em relação ao ano 2020 que teve 95 (noventa e cinco) manifestações.

Esse decréscimo de 25% das manifestações do ano de 2021, com relação ao ano anterior, pode ser atribuído ao momento atípico vivido no exercício, com a continuação da suspensão das atividades presenciais devido à pandemia da Covid-19.

De um modo geral, a quantidade de manifestações apresentou um padrão relativamente constante ao longo dos meses do ano de 2021, com exceção do mês de maio que recebeu 47% do total de solicitações.



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria do IF Baiano

Em termos de assuntos mais recorrentes, no ano de 2021, destacaram-se as compras governamentais, processo seletivo de estudantes, matrícula e pesquisa, conforme dados relacionados no quadro 01.

Quadro 1 –Temas mais demandados na Ouvidoria do IF Baiano (2021)

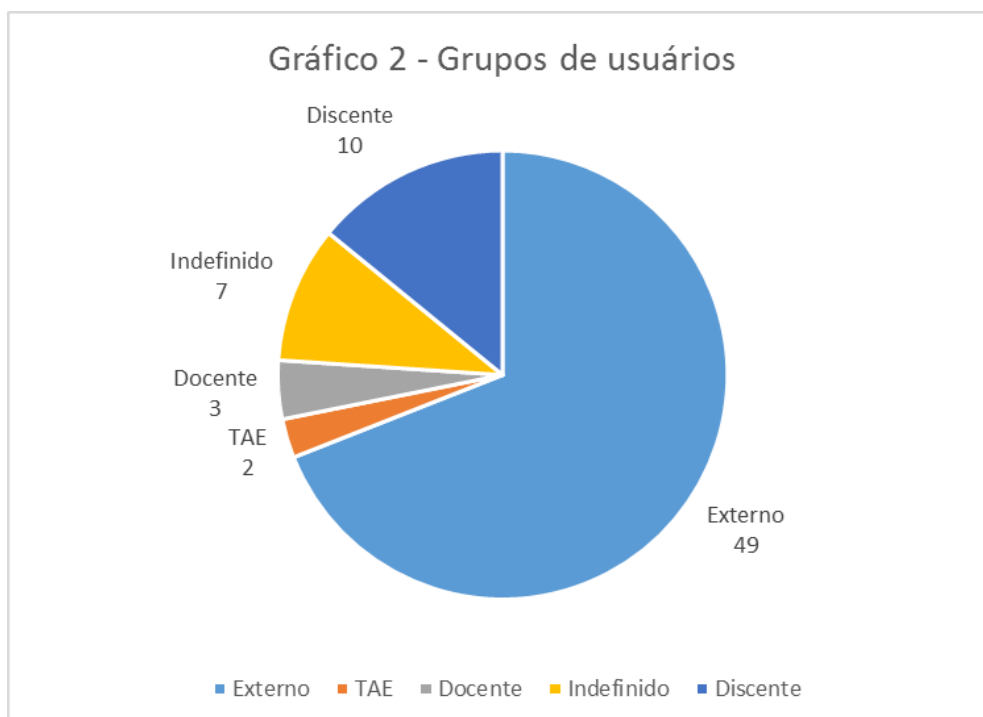
Compras governamentais	15
Processo Seletivo	8
Matrícula	6
Pesquisa	5
Auxílio Estudantil	3
Diploma	3
Ensino Superior	3
Suposta irregularidade de servidores	3
Certificado	2
Concurso	2
Conduta docente	2
Dados Abertos	2
Escassez docente	2
SISU	2

Histórico Escolar	1
Ano Letivo	1
Atendimento Coordenação	1
Avaliação de desempenho	1
Certidão	1
Conta gov.br	1
Coronavírus - Covid - Vacinação	1
Discussão e-mail institucional	1
Dispensa de função	1
Ensino Médio	1
Educação a Distância	1
Transparência de recursos	1
Site do Órgão	1
Total	71

Fonte: Banco de dados da Ouvidoria do IF Baiano.

a. GRUPOS DE USUÁRIOS

Para apresentação dos dados neste relatório foram consideradas as seguintes categorias: discente, docente, técnico-administrativos, comunidade externa e indefinido, isto é, usuários que não identificaram a categoria. A partir dos dados do Gráfico nº 2 verificou-se que a maioria do público usuário da Ouvidoria, no ano de 2021, foi da comunidade externa (49), seguida dos usuários discentes (10), indefinidos (07), servidores docentes (03), servidores técnicos-administrativos (02).



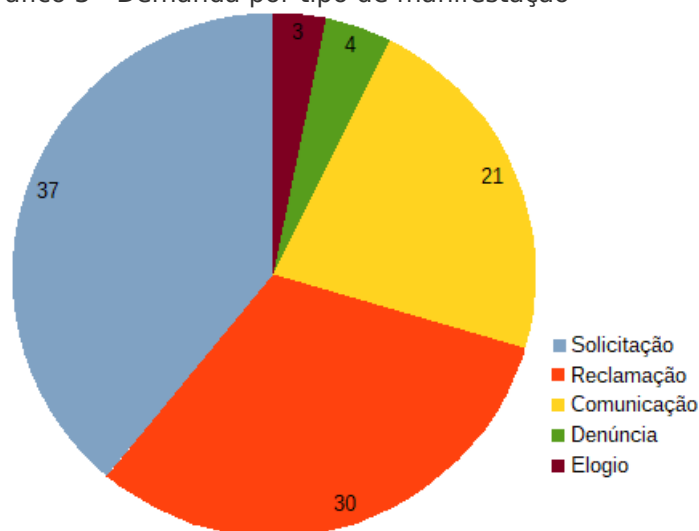
Fonte: Banco de dados da Ouvidoria do IF Baiano

b. DEMANDAS POR CATEGORIAS

No âmbito da competência da Ouvidoria de receber pedidos de reclamações, denúncias, elogios, comunicações, solicitações e simplifique (sugestões de desburocratização), as demandas recebidas foram encaminhadas aos respectivos *campi* e setores da Reitoria do IF Baiano para conhecimento e adoção das providências, e a *posteriori* devolvidas a Ouvidoria para análise e envio de respostas aos usuários.

Do total das 71 (setenta e um) manifestações, recebidas em 2021, 39 (trinta e nove) foram solicitações, 22 (vinte e duas) reclamações, 08 (oito) comunicações, 02 (duas) denúncias, não sendo registrados pedido de simplificação e elogios. Desse modo, vê-se que cerca de 55% do total de manifestações tratadas na Ouvidoria do IF BAIANO foi do tipo solicitação, que tem como característica a busca por informações referentes aos serviços prestados pela instituição.

Gráfico 3 - Demanda por tipo de manifestação

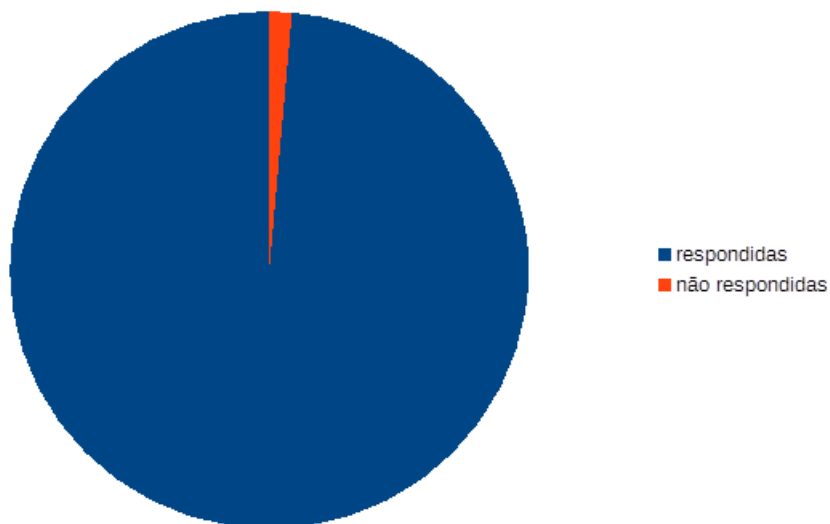


Fonte: Banco de dados da Ouvidoria do IF Baiano.

c. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

O índice de resolutividade das manifestações no exercício de 2021 foi de 98,59%. Todas as manifestações foram encaminhadas para as unidades responsáveis, e 70 (setenta) dessas manifestações obtiveram respostas conclusivas.

Gráfico 4 – Resolutividade das manifestações - Ano 2021



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria do IF Baiano.

d. ÍNDICE DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS

A Ouvidoria do IF Baiano tem envidado esforços para que (a) o usuário (a) obtenha uma resposta no menor tempo possível. Em 2021, de acordo dados extraídos do Fala BR, o prazo médio do envio aos cidadãos(ãs) da maioria das respostas (67%) variou de 01 a 30 dias, o que observou o prazo estipulado em lei. O percentual correspondente a 43% das manifestações recebidas foi respondido em prazo superior a 30 (trinta) dias, em função da necessidade de aguardar retorno dos Campi e demais setores internos na Reitoria. Não houve manifestações pendentes, isto é, que ficaram sem respostas, do mesmo modo que tiveram prazo prorrogado.

O índice de duração no tempo de resposta é uma métrica importante porque valida a efetiva integração da Ouvidoria, legitimando-a como um valioso espaço democrático e de engajamento cívico, bem como seu valor na melhoria da comunicação e confiabilidade.

e. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

A partir da utilização dessa ferramenta, projeta-se a promoção sistemática da escuta do(a) cidadão(a), que permite a Ouvidoria a apreensão de como está sendo avaliados por seus(suas) usuários(as), para que, em consonância com a filosofia de atuação proposta, tenha como resultado a correção ao e/ou qualificação dos procedimentos e políticas de gestão. Para a pesquisa, foi utilizado questionário enviado aos endereços cadastrados no sistema informatizado utilizado pela Ouvidoria (Fala.BR).

Das 71 manifestações respondidas em 2021, 28 (vinte e oito) usuários(as) responderam à pesquisa enviada por meio eletrônico, um indicativo que a sistemática adotada ainda não conseguiu atingir a maioria do público-alvo. Dessa forma, ampliar esse quantitativo de respondentes tem sido o nosso desafio constante.

Desses 28 respondentes, o índice de satisfação variou da seguinte forma: 35,71% manifestaram ter ficado satisfeito com o retorno da Ouvidoria enquanto 39,29% indicaram insatisfação.

4. AÇÕES A SEREM REALIZADAS

- a) Aprimoramento da pesquisa de satisfação.
- b) Implementação do Conselho de Usuários nos termos da Lei 13.460/2017 e Decretos 9.492/2018 e 10.228/2020;

5. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Em atenção ao previsto no inciso VI, do Art. 10, do Decreto nº 9.492/2018, ou seja, com vistas ao aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo Instituto Federal Baiano, a Ouvidoria faz as seguintes sugestões:

- Atualizar a Carta de Serviços Públicos
- Aperfeiçoar o procedimento interno relativo a análise das demandas mais recorrentes e, conseqüentemente, trabalhar no sentido de minimizar a repetição dessas demandas e cumprir os prazos regimentais.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desde a sua criação, a Ouvidoria do IFBAIANO tem desenvolvido suas atividades com o objetivo de contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo IFBAIANO, por meio da promoção do diálogo entre a administração do instituto e os membros da comunidade interna e externa.

Em 2021, ano atípico à pandemia COVID-19, o órgão manteve suas atividades, de forma remota e, sempre acima de tudo, exercendo seu papel de receber, tratar e obter respostas aos protocolos manifestados, ampliando o relacionamento e a participação dos espaços no ambiente institucional e contribuição para possíveis falhas.

No mês de outubro/2021, a Ouvidoria do IF BAIANO realizou o autodiagnóstico promovido pela Controladoria Geral da União por meio do sistema E-Aud - Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública, instituído pela Portaria CGU nº 581, de 2021.

Em suma, a Ouvidoria permanece no exercício de suas atribuições regimentais, estimulando o exercício e a ampliação da cidadania, o controle e a participação social, por meio das contribuições recebidas, tudo visando colaborar com a construção de um Instituto eficiente e eficaz, mas sobretudo, solidário, cooperativo, sensível, humano, equitativo, inclusivo e democrático.

Documento assinado eletronicamente por:

▪ **Rosa Alves dos Santos, OUVIDOR - FG1 - OA-OUVIDORIA** em 13/05/2022 16:15:16.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 13/05/2022. 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: 324898

Código de Autenticação: d418d73020

