

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO
GABINETE DO REITOR
OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL – 2023



SALVADOR
2023

1 Apresentação

Este Relatório Anual de Gestão da Unidade de Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Baiano (IF Baiano), de acordo com o que prescreve o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, consolida as informações referentes às manifestações recebidas, tratadas e encaminhadas no ano de 2023, e, com base nelas, sugerem possíveis melhorias na prestação de serviços públicos no IF Baiano.

Nesse sentido, o presente relatório incorpora os princípios da impessoalidade e publicidade definidos no artigo 37, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

2 Base legal

As normas internas que regem a atuação da Ouvidoria são as seguintes: Resolução do Conselho Superior nº 41/2019, que trata do Regimento Geral do Instituto Federal Baiano e Resolução Consup 114/2021, que aprova o Regimento Interno da Ouvidoria, definindo procedimentos que permeiam essas atividades.

A Ouvidoria do IF Baiano também segue o contido na Portaria da Controladoria Geral da União 581, de 09 de março de 2021, alterada pela Portaria CGU nº 3.126/2021, de 30 de dezembro de 2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, alterado pelo Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal e fomenta o papel das ouvidorias no âmbito do Poder Executivo Federal, conforme trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Destacamos, ainda, o Decreto nº 9.094 de 17 de julho de 2017, alterado pelo Decreto nº 10.279, de 18 de março de 2020, que regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, incluindo a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos. E, finalmente, o Decreto 10.153 de 03 de dezembro de 2019, também alterado pelo Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a administração pública federal direta e indireta.

3 O papel da Ouvidoria

Com base nas normativas legais e no Regimento Interno, a Ouvidoria do IF Baiano tem como responsabilidade:

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 aos dirigentes, aos(as) 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.

4 Objetivo Geral e estrutura

Este relatório anual da Ouvidoria tem como objetivo apresentar informações de gerenciais e recomendações à gestão para melhorar a prestação de serviços e o relacionamento com a comunidade, garantindo o direito e a defesa dos usuários dos serviços públicos.

A Ouvidoria do IF Baiano integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) e faz parte da estrutura da Reitoria, vinculada ao Conselho Superior do IF Baiano. A sua atividade visa a adotar as medidas necessárias à concretização dos direitos dos utilizadores dos serviços públicos, promover o acesso livre e desimpedido aos canais de atendimento, garantir a proteção dos dados pessoais e fornecer informação clara, precisa e atualizada.

A equipe da Ouvidoria do IF Baiano processa diariamente as manifestações, utilizando padrões, ferramentas, estratégias e orientações fornecidas pela Controladoria-Geral da União (CGU), que atua como autoridade central do SisOuv, adere aos padrões e comunica-se com a gestão para alcançar a prestação contínua de serviços e melhorar a comunicação com o público.

A Ouvidoria analisa as manifestações recebidas e recomenda ações para resolver e/ou minimizar os gargalos identificados no órgão, cumprir prazos, melhorar processos e qualificar quem trabalha com o público para oferecer excelência ao cidadão. O serviço termina no diálogo com os gestores no processo de construção de ações, que propiciem melhorias na prestação dos serviços e correção de possíveis violações.

5 Campanha de divulgação da Ouvidoria

Visita ao campus Governador Mangabeira para apresentação do tema: Ouvidoria do IFBAIANO: um canal aberto para ouvir a comunidade. Uma parceria entre a Ouvidoria, a Comissão de Ética e a Procuradoria Federal.

Participação no 6º Conselho de Entidades de Base do IF Baiano realizado no Campus Itapetinga para divulgação das ações da Ouvidoria e apresentação do tema: Ouvidoria do IFBAIANO: um canal aberto para ouvir a comunidade, com a presença de representantes estudantis de todos os campi do IF Baiano.

Campanha de Combate às diversas formas de assédio - uma ação conjunta no IF Baiano e divulgação da plataforma falabr.cgu.gov.br.

6 Cursos de capacitação da equipe da Ouvidoria

Além das atividades ordinárias desempenhadas pela Ouvidoria do IF Baiano, a equipe da Ouvidoria participou de cursos e eventos pertinentes à área de atuação e aos trabalhos desenvolvidos, entre os quais se destacam:

- Intensivo de Sistemas: Fala.BR, 06h.
- Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias, 09h.
- Seminário do SisOuv, nos dias 20 e 21 de novembro em Brasília, Tema: TEMA – “Conectando Vozes e Construindo Soluções”, promovido pela Controladoria Geral da União.
- I Fórum de Ouvidorias das Américas – “Democracia e Inclusão Social”, o Fórum discutiu a importância da participação social na melhoria dos serviços públicos;
- Implantação e Gestão de Ouvidorias – 9h
- Curso Aspectos Práticos do Processo Administrativo Disciplinar (PAD) e do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) – 16h;
- Encontro Regional do Sistema de Gestão da Ética Pública – 2023 – Norte/Nordeste – 12h;
- Introdução à Gestão e Apuração da Ética Pública (Turma AGO/2023) – 24h.

7 Ouvidoria em Dados

7.1 Manifestações recebidas, encaminhadas e finalizadas – Ano 2023

Os registros de manifestação na Ouvidoria da IF Baiano se deram pelo sistema informatizado Plataforma Fala.BR e pelo e-mail institucional ouvidoria@ifbaiano.edu.br. As manifestações recebidas por e-mail foram inseridas na referida plataforma.

Com base nos dados estatísticos extraídos do sistema próprio das manifestações Fala.BR, constantes da figura 1, verificou-se que a Ouvidoria do IF Baiano recebeu 201 (duzentas e uma) manifestações no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023.

Figura 1 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria do IF Baiano 2023



Fonte: Painel Resolveu, 2023.

Do total de 201 (duzentas e uma) manifestações recepcionadas, após análise aprofundada de seu conteúdo, identificou-se que 140 (cento e quarenta e uma) foram tramitadas, isto é, respondidas ao(à) interessado(a) diretamente pela Ouvidoria ou respondidas via Ouvidoria mediante posicionamento institucional de unidades acadêmicas/administrativas responsáveis por determinado assunto e temática, 61 arquivadas por motivo de duplicidade, ou falta de clareza e/ou insuficiência de dados e 11 encaminhadas para outros órgãos.

Subtraídas as manifestações arquivadas (total de 61 registros), a Ouvidoria do IF Baiano, em âmbito institucional, atuou em 140 casos, sendo que em 91% atendendo no prazo e 9% fora prazo. Houve manifestações com prazo de resposta prorrogado. Os casos foram recepcionados e tratados conforme os subtópicos a seguir.

7.2 Demandas recepcionadas por mês – 2023

Todas as manifestações receberam tratamento, e conforme tabela abaixo, os meses com maior número de manifestações foram os de março, maio e abril 37 (trinta e sete), 24 (vinte e quatro) e 21 (vinte uma), respectivamente, sendo que 61 (sessenta e um) do total foram arquivadas.

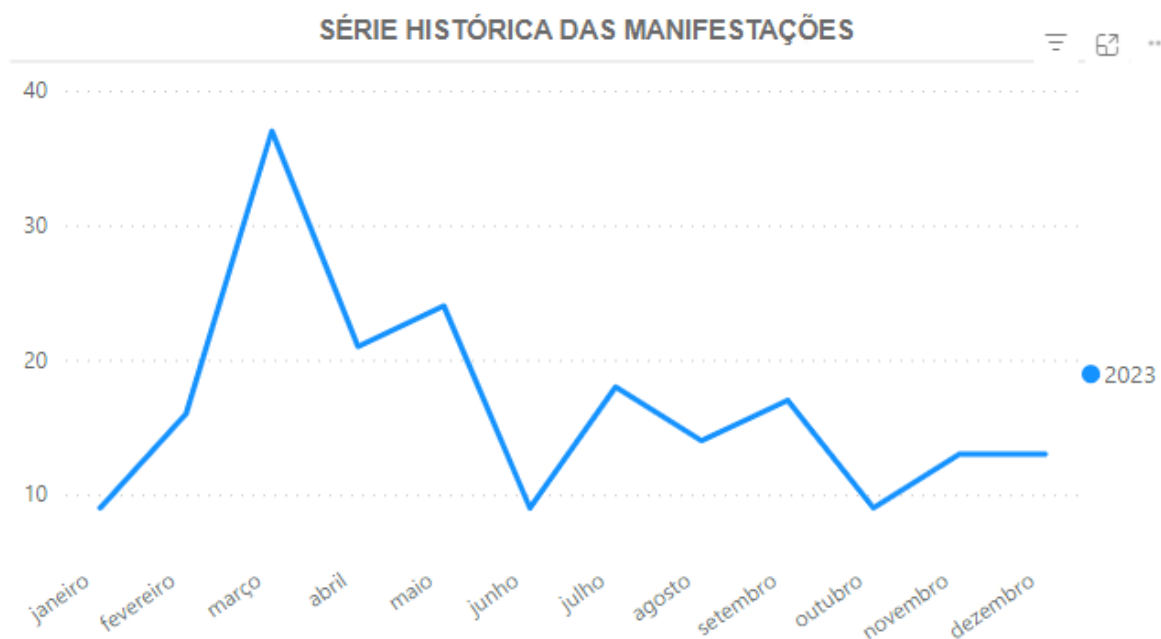
Tabela 1 - Quantitativo mensal de manifestações

MÊS	Quantidade
Janeiro	9
Fevereiro	16
Março	37
Abril	21
Maio	24

Junho	9
Julho	18
Agosto	14
Setembro	17
Outubro	9
Novembro	13
Dezembro	14
Total de manifestações no ano	201

Fonte: Painel Resolveu, 2023

Gráfico 1 – Quantitativo mensal de manifestações



Fonte: Painel Resolveu, 2023

7.3 Demandas por tipo de manifestação – 2023

As manifestações recepcionadas foram classificadas por tipo de demanda, a depender do seu conteúdo, sendo que 61 comunicações foram arquivadas. Dessa forma, do montante dos registros tratados na Ouvidoria, explicita-se que se refere aos seguintes tópicos:

No gráfico 2 que ilustra os percentuais por tipo de manifestação registrada no ano de 2023, consolida o tema Reclamação como o demandado.

Figura 2 – Tipo de manifestação



Fonte: Painel Resolveu, 2023

7.4 Demandas por público – 2023

Os dados apresentados neste relatório levam em consideração as seguintes categorias de público: discente, servidor docente, servidor técnico administrativo em educação (TAE), comunidade externa e indefinido. Nesse sentido, as manifestações anônimas foram maioria nas tratativas em 2023 na Ouvidoria do IF Baiano, considerando 39,30% (trinta e nove vírgula trinta por cento), conforme tabela a seguir:

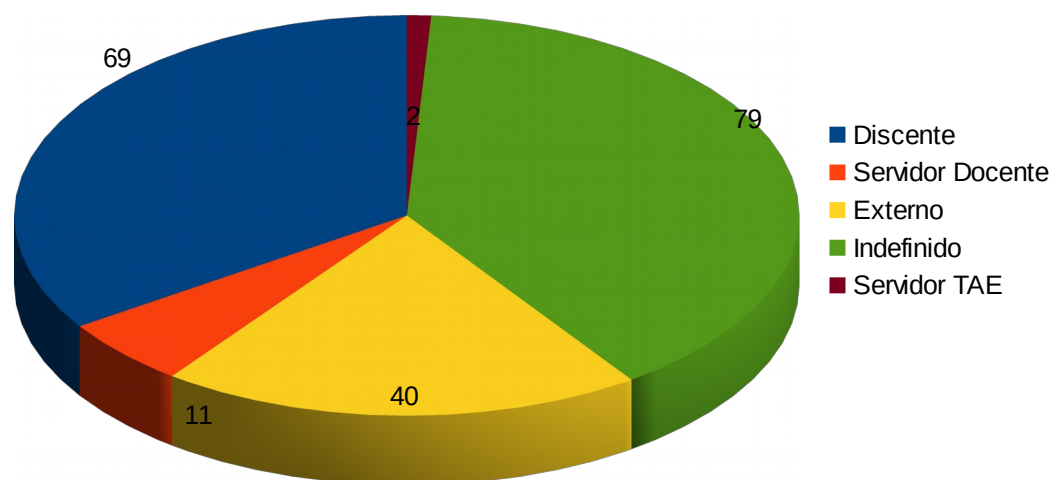
Tabela 2 - Manifestações por público

Público	Número de manifestações
Discente	69
Servidor Docente	11
Externo	40
Indefinido	79
Servidor TAE	2
Total	201

Fonte: Ouvidoria IF Baiano, 2023

Gráfico 2 – Público

Manifestações por público



Fonte: Ouvidoria IF Baiano, 2023

7.5 Dos Assuntos mais Demandados

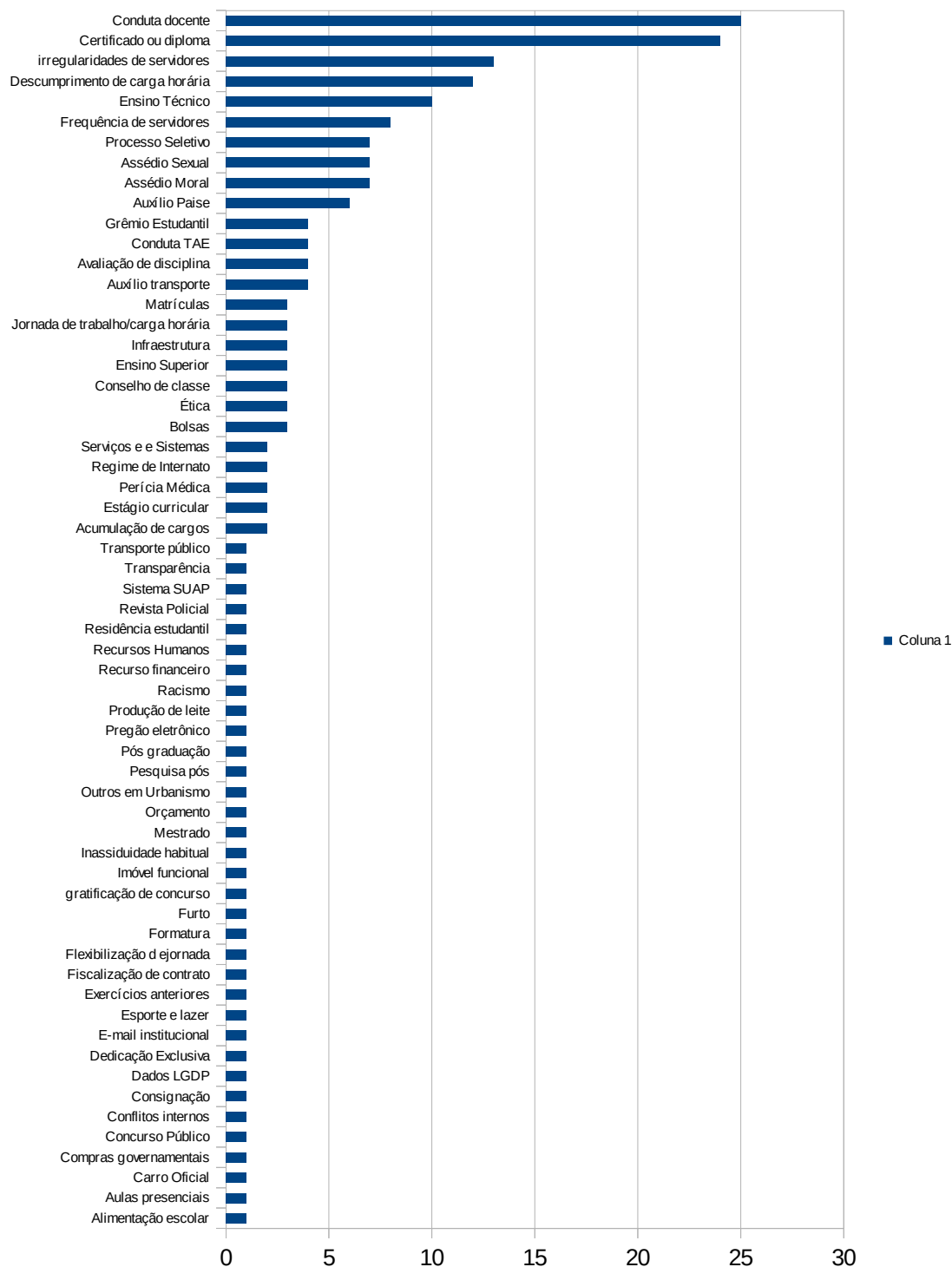
Os temas mais demandados especificam os assuntos recepcionados pela Ouvidoria, no ano de 2023, listados no quadro abaixo em ordem decrescente:

Tabela 3 – Assuntos demandados

Assuntos demandados	Quantidade
Conduta docente	25
Certificado ou Diploma	24
Irregularidades de servidores	13
Descumprimento de carga horária	12
Ensino Técnico	10
Frequência de Servidores	8
Assédio Moral	7
Assédio sexual	7
Processo Seletivo	7
Auxílio Paise	6
Auxílio Transporte	4
Avaliação de disciplina	4
Conduta TAE	4
Grêmios Estudantil	4
Bolsas	3
Conselho de classe	3
Ensino Superior	3
Ética	3
Infraestrutura	3
Jornada de trabalho	3

Matrículas	3
Acumulação de cargos	2
Estágio Curricular	2
Perícia Médica	2
Regimento Interno	2
Serviços e Sistemas	2
Alimentação Escolar	1
Aulas presenciais	1
Carro oficial	1
Compras governamentais	1
Concurso Público	1
Conflitos internos	1
Consignação	1
Dados LGDP	1
Dedicação Exclusiva	1
e-mail institucional	1
e-mail institucional	1
Esporte e lazer	1
Fiscalização de contrato	1
Flexibilização de jornada	1
Formatura	1
Furto	1
Gratificação de encargo de curso e concurso	1
Imóvel Funcional	1
Inassiduidade habitual	1
Mestrado	1
Orçamento	1
Outros em Urbanismo	1
Pesquisa pós	1
Pós-graduação	1
Pregão Eletrônico	1
Produção de leite	1
Racismo	1
Recurso Financeiro	1
Recursos Humanos	1
Residência Estudantil	1
Revista Policial	1
Sistema SUAP	1
Transparência	1
Transporte Público	1
Total	201

Gráfico 3 – Assuntos demandados



Fonte: Ouvidoria IF Baiano, 2023

O gráfico 3 apresenta os assuntos recorrentes em ordem decrescente em relação ao quantitativo de manifestações. A “Conduta docente” surgiu como o tema mais solicitado com 25 ocorrências, sendo 06 (seis) arquivadas, e 19 (dezenove) tramitadas.

Todos os casos acolhidos de conduta docente envolveram denúncia, comunicação e reclamação relacionados com postura inadequada, pontos que carecem de um programa de ação conjunta que integre as mais diversas áreas, com equipe multidisciplinar e olhar de respeito para o(a) usuário(a).

Dessa forma, entendemos que existe um percentual, mesmo que pequeno em relação ao total, de servidores públicos que precisam de uma ação educativa junto a esses servidores na compreensão do seu papel como prestadores de serviços ao público, o que deve ser feito no âmbito das mais diversas regulamentações, especialmente do Código de Ética, que indica claramente como agir: com urbanidade, cortesia e respeito.

Diante disso, sugerimos a realização de campanhas sobre o Código de Ética Profissional dos servidores do órgão executivo federal, normas éticas e proibições aos servidores.

7.6 Unidades demandadas

As unidades mais demandadas durante o ano de 2023 foram Catu com 20,09% e Serrinha com 19,9%, e o campus com menor percentual de manifestações foi Xique-Xique com 0,5%. Em números absolutos tivemos: Catu, com 42; Serrinha com 40; Santa Inês com 20; Reitoria com 19; Alagoinhas com 15; Uruçuca com 11; Guanambi e Teixeira de Freitas com 10; Itapetinga e Valença com 09; Senhor do Bonfim com 07; Governador Mangabeira com 04; Bom Jesus da Lapa com 03; Itaberaba e Xique-Xique com 01 registro.

Ressaltamos que as denúncias e comunicações registradas com indício de autoria e materialidade foram encaminhadas diretamente às unidades de apuração.

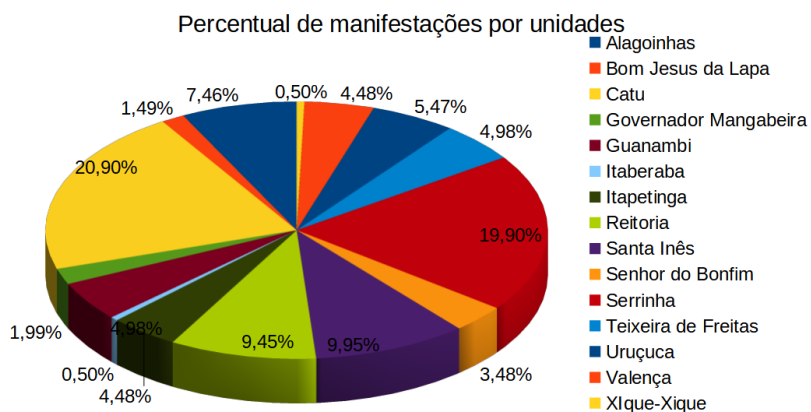
Tabela 4 – Unidades demandadas em 2023

Unidade envolvida	Quantidade
Catu	42
Serrinha	40
Santa Inês	20
Reitoria	19
Alagoinhas	15
Uruçuca	11
Guanambi	10
Teixeira de Freitas	10
Itapetinga	9
Valença	9

Unidade envolvida	Quantidade
Senhor do Bonfim	7
Governador Mangabeira	4
Bom Jesus da Lapa	3
Itaberaba	1
Xique-xique	1
Total de manifestações	201

Fonte: Ouvidoria IF BAIANO, 2023.

Gráfico 4 – Percentual por unidades envolvidas



Fonte: Ouvidoria IF Baiano, 2023.

7.7 Índice de resolutividade – 2023

As figuras 3 e 4 apresentam os índices de resolutividades das manifestações recebidas pela Ouvidoria do IF Baiano. Cabe destacar que o Painel Resolveu exclui as manifestações arquivadas e as encaminhadas para outros órgãos. Dessa forma, das 201 (duzentos e uma) manifestações recebidas pela Ouvidoria só 140 (cento e quarenta) foram consideradas e devidamente encaminhadas e tratadas. Desse modo, das 140 (cento e quarenta) manifestações recebidas 91% (noventa e um por cento) obtiveram respostas conclusivas dentro do prazo estabelecido por lei e apenas 9% (nove por cento) foram atendidas fora do prazo.

A Ouvidoria do IF Baiano entende que a sua prioridade é responder de forma rápida, eficaz e eficiente às manifestações que lhe são apresentadas, fortalecendo a credibilidade e a importância da sua existência.

Figura 3 – Índice de resolutividade



Fonte: Painel resolveu 2023

Figura 4 - Índice de resolutividade



Fonte: Painel Resolveu 2023

Em relação à pesquisa realizada junto aos usuários da plataforma Fala.BR, em relação à resolução da manifestação, apenas 12 responderam ao questionário e, desse total, 50% (cinquenta por cento) respondeu SIM, 17% (dezessete por cento) respondeu que foi resolvido PARCIALMENTE e 33% (trinta e três por cento) respondeu que NÃO foi resolvido.

Em relação aos certificados ou diplomas, a Reitoria, em conjunto com as unidades, respondeu a todas as reclamações, comunicando a disponibilidade de certificados e diplomas (fornecidas no momento da recepção da reclamação) ou previsão de entrega.

7.8 Satisfação da Ouvidoria

A figura 3 apresenta o índice de satisfação da ouvidoria, dos 140 (cento e quarenta) manifestantes, apenas 12 (doze) responderam à pesquisa. Apesar dos dados serem mínimos, obtivemos um indicador para aperfeiçoar no atendimento dos usuários dos serviços públicos oferecidos pelo IF Baiano. Nesse sentido, 58,33% (cinquenta e três vírgula trinta e três por cento) dos usuários que responderam à pesquisa estão satisfeitos com os encaminhamentos e respostas relacionados ao trabalho da Ouvidoria.

Figura 5 – Índice de satisfação



Fonte: Painel Resolveu, 2023

A Ouvidoria do IF Baiano busca identificar os erros detectados nos processos de trabalho e fornecer possíveis correções, a fim de atender aos usuários e manter a qualidade dos serviços prestados, sendo de fundamental importância o uso da ferramenta da pesquisa de satisfação do sistema Fala.BR.

Nesse sentido, após a adesão ao sistema Fala.BR, que é administrado pela Controladoria Geral da União, ficou mais eficiente o trabalho da Ouvidoria do IF Baiano. Essa ferramenta já está sendo utilizada pelos manifestantes, tornando possível coletar dados para avaliação e correção da Ouvidoria, bem como do IF Baiano.

8. Recomendações

A equipe de Ouvidoria recomendou que as demandas internas dos campi e da reitoria sejam encaminhadas previamente para os setores locais e responsáveis e, somente na ausência de providências, deverão ser encaminhadas à ouvidoria.

Responder mais rapidamente às manifestações encaminhadas aos setores pela Ouvidoria e conseqüentemente da Ouvidoria para os manifestantes. Usando alteridade e empatia.

Em relação à conduta do servidor docente e técnico, recomenda-se a elaboração de uma cartilha que apresente a temática da ética aos colaboradores do IF Baiano. Este tópico, conduta docente, apresentou um substancial aumento, o que acentua a necessidade de que sejam efetuadas ações contínuas de capacitação de formação dos servidores quanto ao atendimento prestado ao cidadão.

Recomendamos a necessidade de promover cursos de formação, a fim de combater o assédio moral e sexual na comunidade do IF Baiano. Alguns casos dizem respeito às atitudes e ao desempenho dos servidores em uma situação de sala de aula, ou não. Nessa direção, medidas coletivas devem ser tomadas para melhorar as práticas pedagógicas e administrativas no âmbito do IF Baiano.

Criar um Grupo de Trabalho que inclua questões de saúde mental e suas nuances, buscando um ambiente amigável e empático que pense o espaço institucional como um todo e leve sempre em consideração a qualidade da saúde de ambas as pessoas e respeito à diversidade e à individualidade. Isso também inclui servidores, estudantes e o público em geral, quando aplicável.

No todo, sugerimos ampliação dos canais de comunicação entre o IF Baiano e a comunidade.

Desenvolver ações de prevenção e mediação de conflitos em todas as unidades do IF Baiano.

9. Considerações finais

A Ouvidoria busca ativamente informações que possam subsidiar o processamento das manifestações enviadas às unidades e o desenvolvimento de respostas para reduzir o tempo e esforço das unidades na resolução das demandas. A Ouvidoria responde às manifestações baseadas nas normas, procedimentos e documentação pertinentes a cada caso. Essa estratégia reduz o tempo de resposta das manifestações.

Destacamos que no ano de 2023, com o cadastro de colaboradores respondentes de cada unidade na plataforma do Fala.BR, houve contribuição de forma positiva na tramitação das manifestações em uma só ferramenta de trabalho (Fala.BR), no sigilo das informações, registros dos acessos e respostas e agilidade no processo. Acrescentamos, ainda, um aumento considerável de manifestações em relação ao ano de 2022, o que leva a crer no fortalecimento e na maior credibilidade da Ouvidoria e no trabalho de divulgação e campanhas realizadas.

Documento Digitalizado Público

Relatório Anual Ouvidoria 2023

Assunto: Relatório Anual Ouvidoria 2023
Assinado por: Arlete Santos
Tipo do Documento: Relatório
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Público
Tipo do Conferência: Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

- **Arlete da Silva Santos, CHEFE DE GABINETE - SUBSTITUTOC03 - RET-GAB**, em 26/03/2024 17:40:28.

Este documento foi armazenado no SUAP em 26/03/2024. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifbaiano.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 821960

Código de Autenticação: a6d7d65213

