



INSTITUTO FEDERAL
Goiano

OUVIDORIA

— **RELATÓRIO DE ATIVIDADES** —

2018

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Pública é uma unidade administrativa do Instituto Federal Goiano instituída com a finalidade de viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do instituto. Nesse sentido, tem como principal papel intermediar as relações entre os cidadãos (especialmente da comunidade acadêmica) e a instituição, promovendo a qualidade da comunicação e a formação de laços de confiança e colaboração mútua.

Não é papel da ouvidoria se contrapor ao Instituto na defesa do cidadão, mas sim garantir ao cidadão ter sua demanda efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais, fazendo valer a voz do indivíduo perante a instituição.

A Ouvidoria é, portanto, um canal de comunicação e mediação, atuando como órgão de segunda instância à disposição dos cidadãos para as suas manifestações quanto à qualidade dos serviços públicos prestados e à defesa dos seus direitos.

A Ouvidoria é uma estrutura criada para garantir meios em que os direitos dos cidadãos sejam apresentados e ouvidos e que o direito à participação na Administração Pública se efetive, diferenciando-se, em suma, das estruturas públicas de defesa de direitos, que são aquelas que exercem a advocacia pública ou tem poderes de investigação, de sindicância ou de judicção e punição. Desse modo, a Ouvidoria deve ser procurada sempre que esgotadas as tentativas de solução da demanda junto aos setores administrativos competentes do IF Goiano.

A Ouvidoria do Instituto Federal Goiano está instalada no prédio da Reitoria, situada na Rua 88, nº310, Setor Sul, Goiânia-GO.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Órgão(s) de referência:	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano
Período de consulta:	Janeiro de 2018 a Dezembro de 2018

A Ouvidoria do IF Goiano apresenta o relatório de atividades do exercício de 2018, cumprindo as exigências dos normativos vigentes e em atenção aos cidadãos que se manifestaram, contribuindo para a transparência dos atos da gestão institucional.

Ressalta-se que no ano de 2016, o Instituto Federal Goiano aderiu ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), quando a adesão ao sistema ainda era facultativa. Em dezembro de 2018, a utilização do Sistema e-OUV passou a ser primícia perante a Instrução Normativa nº 19 do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

Ao receber as manifestações, a Ouvidoria busca as respostas, informações, orientações, e esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão. As manifestações recebidas pela Ouvidoria são tipificadas da seguinte forma:

Sugestão: Ideias ou proposta de melhoria ao atendimento ou serviço prestado por setor ou agente público do IF Goiano.

Elogio: Demonstração de satisfação com o atendimento e/ou serviço que foi prestado.

Solicitação: Solicitação/requisição de atendimento ou prestação de um serviço. Pode ser algo material, como receber um medicamento, ou a ação do órgão em uma situação específica.

Reclamação ou Crítica: Expressão de insatisfação, opinião ou crítica desfavorável ao atendimento ou prestação de serviço.

Denúncia: Comunica a ocorrência de um ato ilícito, ou indicação de fatos contrários à lei, normas e regulamentos. Também pode ser usada para denunciar uma violação aos direitos humanos.

No ano de 2018, foram recebidas manifestações por meio do sistema de controle de manifestações do Poder Executivo Federal (e-OUV), além das encaminhadas por meio do endereço eletrônico ouvidoria@ifgoiano.edu.br, manifestações recebida por atendimento telefônico e do endereço institucional da Ouvidoria.

As manifestações recebidas foram quantificadas por sua natureza e discriminadas em elogio, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia, obedecendo ao exposto na Instrução Normativa nº 01/2014/CGU-OGU. Segundo dados coletados do Sistema e-OUV - Sistema de Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal, no exercício de 2018, a Ouvidoria recebeu e prestou tratamento a 82 manifestações. Contabilizando-se a essas as enviadas pelos demais canais, tem-se:

Tabela 1. Tipos de manifestações recebidos pela Ouvidoria e tratadas.

Tipos de manifestação	2018
Comunicação	22
Denúncia	27
Elogio	2
Reclamação	26
Solicitação	20
Sugestão	1
Total Geral	98

Analisando o teor das manifestações, conforme apresentado na Tabela 2., pode-se auferir que os assuntos mais recorrentes são os que se referem à Gestão de Pessoas – 37% – que contempla manifestações a cerca de comportamento de docentes, dúvidas e críticas sobre forma de ingresso de alunos ao IF Goiano, e questões relacionadas a concursos públicos. Destacaram-se, também, manifestações referentes a processos seletivos, documentos e certificação de cursos.

Tabela 2. Tipos de manifestações segundo teor da manifestação.

Assuntos/área	2018	%
Administração	25	26%
EaD	4	4%
Ensino	33	34%
Gestão de Pessoas	36	37%
Total Geral	98	100%

Os encaminhamentos adotados para o tratamento das manifestações seguem a orientação da IN nº 01/2014/CGU-OGU, cabendo o registro de que todas as denúncias, inclusive as anônimas, que guardavam relação com o IF Goiano. Foram encaminhadas para conhecimento do dirigente máximo do Instituto todas as manifestações que continham indícios de materialidade, algumas das quais deram origem a apuração mediante abertura de processo de sindicância ou processo administrativo. As que não possuíam indicação de autoria foram encaminhadas à Auditoria Interna, a fim de servirem de base para procedimentos de auditorias, caso considerarem necessário.

Tabela 3. Identificação das manifestações.

Identificação	2018	%
Anônimo	32	39%
Cidadão identificado/restrito	50	61%
Total Geral	82	100%

Conclusão e Proposições

A Ouvidoria do IF Goiano ainda não possui sala própria, logo, para o atendimento presencial dos cidadãos é necessário um agendamento prévio. Permanece, ainda, a carência de servidores, uma vez que não há um servidor exclusivo para tratamento das manifestações, bem como para o desenvolvimento de um plano de trabalho, a fim de tornar a Ouvidoria Ativa no âmbito do IF Goiano.