



**INSTITUTO
FEDERAL**
Sergipe

OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

ANO-BASE 2022

**ARACAJU
FEVEREIRO - 2023**

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE – IFS

RUTH SALES GAMA DE ANDRADE
Reitora

DIEGO RODRIGUES DA SILVA SANTOS
Ouvidor

ARACAJU
FEVEREIRO - 2023

SUMÁRIO

SUMÁRIO EXECUTIVO	4
INTRODUÇÃO	5
ANÁLISE DOS DADOS	6
CONCLUSÃO	9

SUMÁRIO EXECUTIVO

Trata o presente documento do Relatório Anual de Gestão referente ao exercício de 2022 apresentado pela Ouvidoria do Instituto Federal de Sergipe (IFS), como Unidade Setorial de Ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), conforme dispõe a Lei nº 13.460/2017, com regulamentação na Portaria nº 581/2021 da Controladoria-Geral da União (CGU).

INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta uma análise quantitativa e qualitativa das informações referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria IFS no exercício de 2022, com base nos dados extraídos do *Painel Resolveu?* da CGU, que refletem os registros efetuados na Plataforma Fala.BR entre 01/01/2022 e 31/12/2022, abordando ainda um exame dos principais motivos das manifestações, dos problemas recorrentes e das eventuais soluções adotadas pela gestão.

De acordo com Estatuto do IFS, a Ouvidoria integra os órgãos de assessoramento e controle da gestão, atuando na comunicação direta e simplificada com a sociedade, tendo por objetivo principal o aperfeiçoamento e o esclarecimento aos cidadãos das atividades realizadas pelo IFS.

Nos termos do Regimento Geral do IFS, a Ouvidoria está diretamente subordinada a autoridade máxima da instituição e o Ouvidor atua também como autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação.

A equipe atual da Ouvidoria é reduzida, contando apenas com o titular do setor e um substituo eventual que assume as tarefas nos afastamentos e impedimentos legais do titular.

ANÁLISE DOS DADOS

No exercício de 2022, Ouvidoria do IFS recebeu por meio da plataforma Fala.BR um total de 96 manifestações, das quais 90 foram respondidas e 6 foram arquivadas, sendo registrado um tempo médio de resposta de 20,02 dias, com 100% de respostas dentro do prazo.



Fonte: IFS (2022), a partir de dados extraídos do [Painel Resolveu?](#) da CGU (2022).

Conforme se observa, a série histórica de manifestações registradas em 2022 exibida no Gráfico 1 demonstra certa regularidade no número de registros ao longo do exercício, com picos no meses de maio, julho e dezembro, com 19, 11 e 14 registros respectivamente, e média mensal de 8 manifestações.

A Tabela 1 demonstra os tipos de manifestações registradas em seus percentuais sobre aquelas efetivamente tratadas, ou seja, que não foram arquivadas.

Tabela 1. Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria do IFS em 2022.

Tipo de manifestação	Quantitativo	Percentual
Reclamação	11	12,2%
Solicitação	47	52,2%
Denúncia	3	3,3%
Sugestão	4	4,4%
Elogio	-	
Simplifique	-	
Comunicação	25	27,8%

Fonte: IFS (2022), a partir de dados extraídos do [Painel Resolveu?](#) da CGU (2022).

Os dados da Tabela 1 denotam uma concentração na tipologia “solicitação” (47 registros), por meio da qual os usuários registram um pedido para adoção de providências por parte dos agentes públicos competentes que integram o IFS relativo aos serviços prestados pela instituição, confundindo-se, por vezes, com pedidos de acesso à informação, de que trata a lei nº 12.527/2011.

Em seguida tem-se a “comunicação” (25 registros) como a tipologia de segunda maior recorrência, sendo esta uma tipologia sui generis, já que seu conteúdo pode englobar qualquer uma das demais tipologias previstas em lei, sendo recebida desta maneira em razão da total anonimidade dos usuários quando do registro da manifestação.

Por fim, verifica-se que a “reclamação” é a terceira tipologia com maior incidência no período (11 registros), seguida da “sugestão” (4 registros) e da denúncia (3 registros), não havendo “elogio” ou “pedidos de simplificação” no exercício de 2022.

A Tabela 2 representa a distribuição por assunto das manifestações, que acaba por corroborar a confusão por parte dos usuários quanto ao meio adequado de registro de suas solicitações, posto que a concentração maior é a de pedido de acesso a informação.

Tabela 2. Distribuição por assunto das manifestações recebidas pela Ouvidoria do IFS em 2022.

Assunto	Quantidade	Assunto	Quantidade
Acesso à informação	17	Processo Seletivo	2
Outros em Educação	6	Agente Público	1
Conduta Ética	5	Atendimento Básico	1
Educação Superior	5	Bibliotecas	1
Certificado ou Diploma	4	Bolsas	1
Denúncia de irregularidades de servidores	4	Conduta Docente	1
Educação Profissionalizante	4	Denúncia Crime	1
Outros em Saúde	4	Difusão Cultural	1
Ouvidoria	4	Ensino Médio	1
Universidades e Institutos	4	Lazer	1
Auxílio	3	Licitações	1
Concurso	3	Orçamento	1
Cotas	3	Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	1
Outros em Administração	3	Ouvidoria Interna	1
Assédio moral	2	Recursos Humanos	1
Atendimento	2	Relações de Trabalho	1

Fonte: IFS (2022), a partir de dados extraídos do [Painel Resolveu?](#) da CGU (2022).

Em relação ao nível de resolutividade das demandas, dos 14 usuários que responderam ao questionário disponibilizado após a conclusão dos protocolos pela unidade de Ouvidoria na plataforma Fala.BR, observou-se que 64% apontaram que a demanda foi resolvida, 7% informaram resolutividade parcial e 29% indicaram que a demanda não foi resolvida.

No que tange ao nível de satisfação, considerando o mesmo universo de 14 usuários respondentes, 14,29% informaram estar muito satisfeitos com a resposta, 57,14% informaram estarem satisfeitos, 14,29% informaram satisfação regular, 7,14% ficaram insatisfeitos e também 7,14% relataram muita insatisfação com a resposta, chegando-se a um índice de satisfação média de 76,79%.

CONCLUSÃO

De maneira geral, a Ouvidoria do IFS entende que as manifestações recebidas no exercício de 2022 não apontaram para existência de falhas relevantes nos procedimentos adotados pela instituição quando da prestação de serviços, sobretudo se analisarmos os pontos de maior recorrência no período, a saber:

I. Dificuldades relacionadas a processos seletivos em geral

Para os casos apresentados a simples leitura do edital foi suficiente para a resolução.

II. Dificuldades para efetuar matrícula

As situações apresentadas decorreram da impossibilidade momentânea de acesso ao sistema.

III. Solicitações de diploma/certificados

As orientações de como efetuar o requerimento de maneira correta foi efetuada pela própria Ouvidoria.

IV. Alegações de supostas irregularidades envolvendo servidores

A Ouvidoria efetuou a análise preliminar das manifestações, com as respectivas conclusões, conforme o caso.