

# RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2021

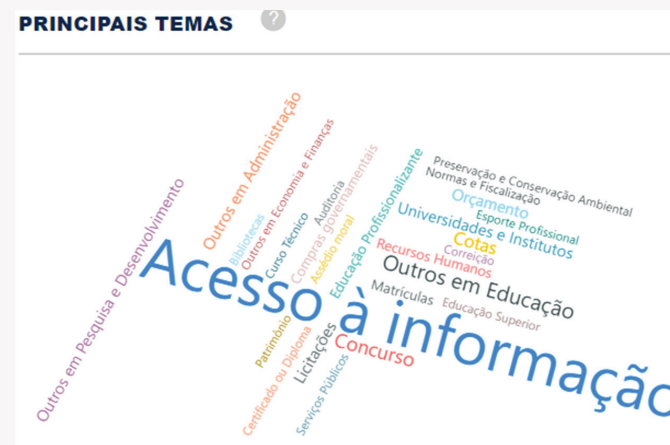
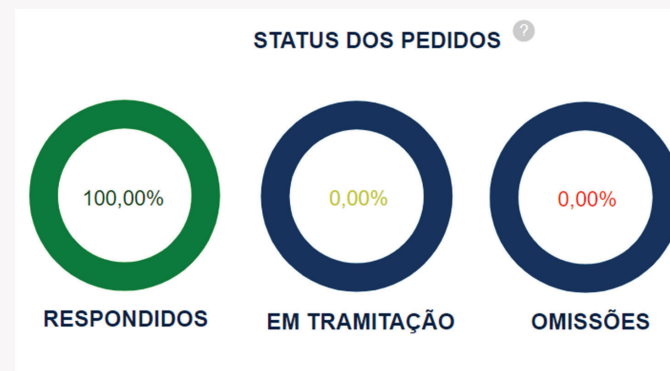
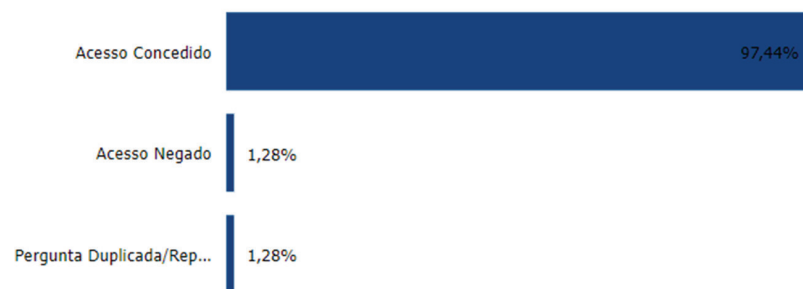
A **Ouvidoria** é o canal onde a cidadã e o cidadão podem apresentar sua manifestação a respeito do serviço que está sendo prestado pela instituição, funcionando como um “elo” entre este e a Administração Pública. Assim, deve servir como uma ponte entre as usuárias e os usuários e o órgão público, identificando as áreas responsáveis por resolver os problemas e mediando conflitos manifestados.

Os tipos de manifestação são: simplifique, sugestão, elogio, solicitação, reclamação, denúncia e pedido de acesso à informação. Qualquer uma delas deve ser registrada na plataforma Fala.BR. Essa plataforma é um canal integrado para encaminhamento de manifestações a órgãos e entidades do poder público, acessada na internet no endereço <http://falabr.cgu.gov.br>, funcionando 24 horas, inclusive aos sábados, domingos e feriados. O Governo Federal simplificou o sistema de atendimento unificando o sistema de Ouvidorias (e-Ouv) e o sistema de Acesso à Informação (e-Sic) na plataforma Fala.BR.

Com a suspensão das atividades acadêmicas presenciais, em 2020 foi criada a Ouvidoria das Atividades Pedagógicas Não Presenciais (APNP), para que discentes pudessem fazer suas manifestações e receberem atendimento de uma forma mais rápida e específica. Em 2021 foram recebidas 79 manifestações por este canal. Todas essas manifestações foram direcionadas para a Direção ou Departamento de Ensino do Câmpus, para as unidades administrativas responsáveis pelos registros acadêmicos nos Câmpus ou para a Coordenação do Curso, dependendo do assunto. Também tivemos casos encaminhados para a Assistência Estudantil.

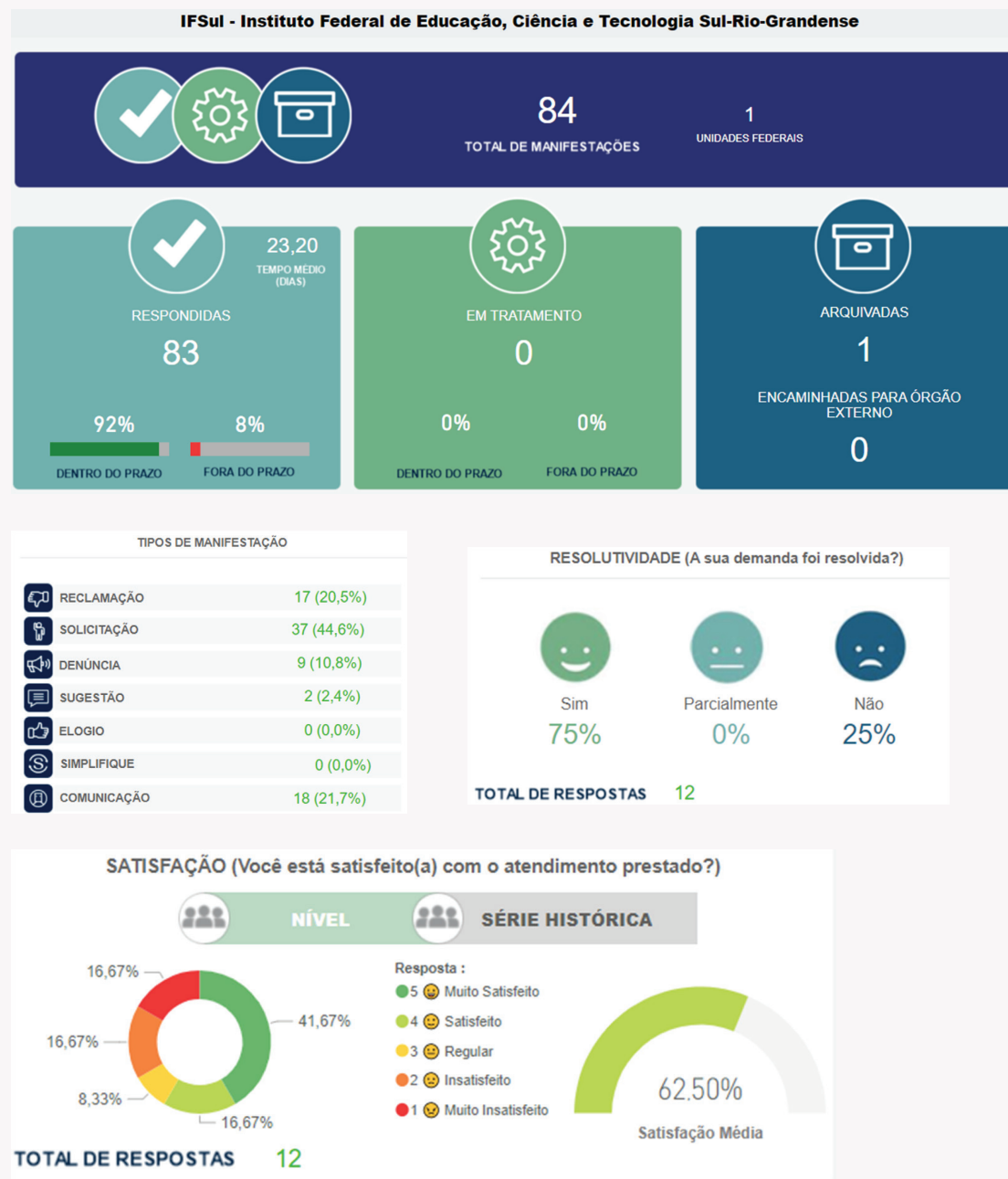
Internamente, as informações da ouvidoria são de grande valia para entender as manifestações das pessoas, verificar como os processos estão funcionando e melhorá-los. Sendo assim, é possível detectar falhas que possam estar impactando a administração, seja nos câmpus ou na reitoria do Instituto.

Segundo o [Painel CGU da Lei de Acesso à Informação](#), em 2021 o IFSul recebeu 78 pedidos de acesso à informação, com tempo médio de resposta de resposta de 25,56 dias.



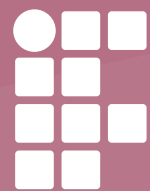
Os recorrentes pedidos de acesso à informação recebidos demonstram o impacto na transparência ativa da instituição, demonstrando que se faz necessário ainda melhorar a comunicação nesse aspecto, mantendo atualizados os dados na página da internet e acrescentando informações que ainda não estão disponibilizadas, sendo esse um desafio para o próximo exercício. Também tem sido adotadas medidas para reduzir o tempo de resposta aos pedidos de informação, com um acompanhamento próximo do retorno da resposta após a demanda às áreas competentes, realizando contatos para agilizar o retorno à pessoa solicitante. Observa-se uma demanda maior nos pedidos de acesso à informação relacionados à obtenção de dados para pesquisas, em geral de cunho acadêmico, alguns com maior complexidade de obtenção, o que onera algumas áreas da instituição pela dificuldade de organização e disponibilização desses dados.

Já segundo o [Painel da CGU "Resolveu?"](#), em 2021 o IFSul recebeu 84 manifestações para a Ouvidoria, conforme dados a seguir:



Todas as manifestações recebidas pela ouvidoria foram encaminhadas para os câmpus ou unidades administrativas responsáveis pela demanda, e muitas destas manifestações apontavam para alguma falha nos procedimentos, que eram identificadas e sanadas, evitando que outra situação semelhante se repetisse. Em algumas situações quando a manifestação era encaminhada à área específica, o problema até já havia sido solucionado. Isso demonstra a importância da ouvidoria na modificação e melhoria de procedimentos em virtude de apontamos realizados pela sociedade.

Um grande desafio a ser superado pela instituição é a organização de uma estrutura adequada para a ouvidoria, com servidores/es para possibilitar a distribuição das demandas e fazer a gestão desses procedimentos de maneira que gere um maior retorno para o IFSul.



**INSTITUTO FEDERAL**  
Sul-rio-grandense