

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA SUL-RIO-GRANDENSE



RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2022

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.

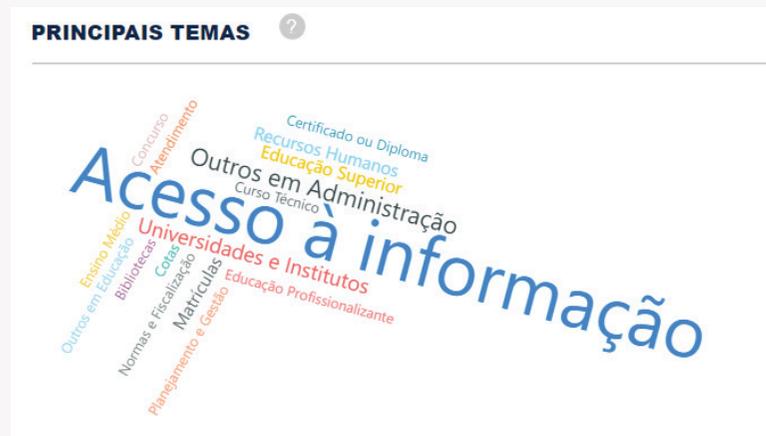
Internamente, as informações da ouvidoria são de grande valia para entender as manifestações das pessoas, verificar como os processos estão funcionando e melhorá-los. Sendo assim, é possível detectar falhas que possam estar impactando a administração, seja nos câmpus ou na reitoria do Instituto.

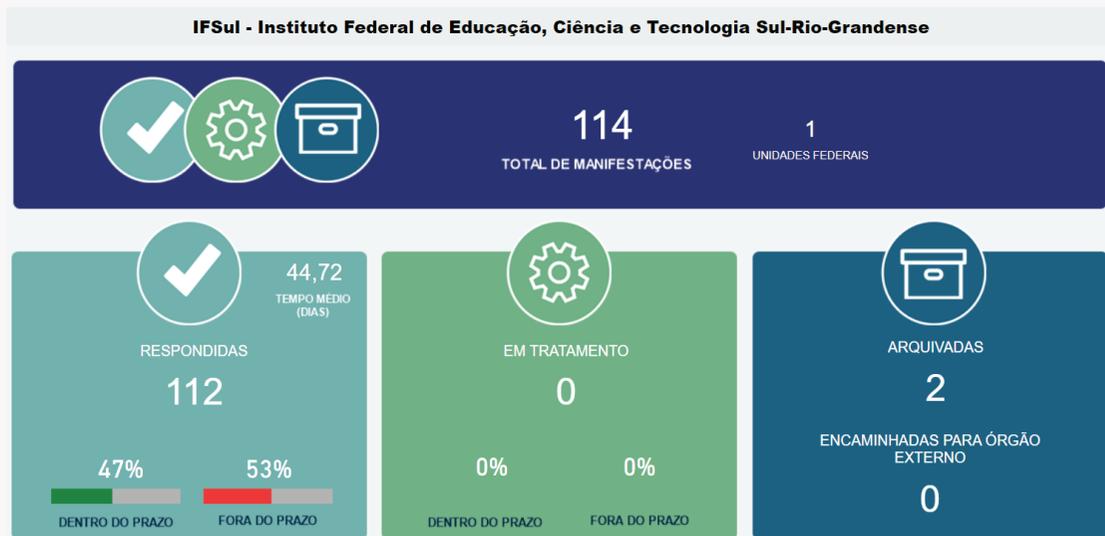
Segundo o [Painel CGU da Lei de Acesso à Informação](#), em 2022 o IFSul recebeu 42 pedidos de acesso à informação, com tempo médio de resposta de resposta de 26,9 dias, sendo que 100% desses pedidos foram respondidos.

Em 88,10% dos pedidos o acesso às informações foi concedido. O restante das solicitações teve o acesso negado (2,38%), informação inexistente (4,76%), não ser solicitação de informação (2,38%) e o órgão não ter competência para responder sobre o assunto (2,38%).

Os recorrentes pedidos de acesso à informação recebidos demonstram o impacto na transparência ativa da instituição, demonstrando que se faz necessário melhorar a comunicação nesse aspecto, mantendo atualizados os dados na página da internet e acrescentando informações que ainda não estão disponibilizadas, mantendo-se como um desafio para os próximos exercícios.

Já segundo o [Painel da CGU "Resolveu?"](#), em 2022 o IFSul recebeu 114 manifestações para a Ouvidoria, conforme dados a seguir:

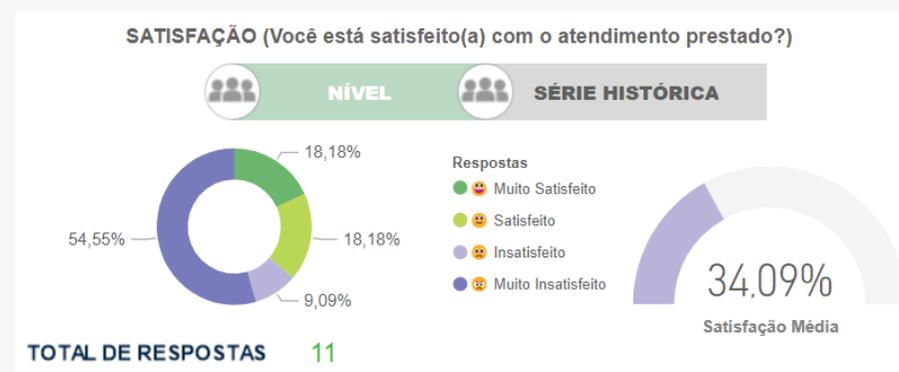




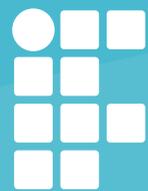
TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

RECLAMAÇÃO	42 (37,5%)
SOLICITAÇÃO	19 (17,0%)
DENÚNCIA	17 (15,2%)
SUGESTÃO	2 (1,8%)
ELOGIO	0 (0,0%)
SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
COMUNICAÇÃO	32 (28,6%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.



Um grande desafio a ser superado pela instituição é a organização de uma estrutura adequada para a ouvidoria, com servidoras/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