

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



RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2023

Apoio das estruturas de governança ao cumprimento dos objetivos estratégicos

A estrutura de governança do IFSul é constituída por diversos agentes que compõem a instância interna de apoio à governança (Auditoria Interna, Comissão de Ética, Comitê de Governança, Riscos e Controles, Núcleo de Governança Riscos e Controles, Núcleo de Correição, Unidade de Gestão da Integridade, Ouvidoria etc.), cada um com competências distintas, estabelecidas em regimentos, regulamentos, resoluções, instruções normativas ou em portarias, conforme o caso.

[Conheça um pouco mais sobre a estrutura de governança e as instâncias internas de apoio à governança do IFSul.](#)

Todas essas estruturas apoiam o cumprimento dos objetivos estratégicos ao observarem o estabelecido no PDI para avaliar, monitorar e acompanhar o desenvolvimento das atividades de gestão e da instituição como um todo.

Além dessas instâncias, é possível citar alguns instrumentos de governança que estão disponíveis tanto o para controle social, quanto para a tomada de decisão e supervisão da alta gestão, tais como: [Relatórios da Comissão Própria de Avaliação](#), [Relatórios de Auditoria Interna](#), [Relatórios de avaliação do Plano de Integridade](#). Esses instrumentos auxiliam a instituição a direcionar sua atuação com base no cumprimento dos seus objetivos estratégicos.

Canais de atendimento à sociedade

A [Carta de Serviços ao Usuário do IFSul](#), instituída pelo [Decreto nº 9.094/2017](#), apresenta os serviços prestados à comunidade, garantindo a transparência de suas atividades e a orientação quanto aos serviços prestados. Todos os serviços ofertados pelo IFSul por meio do [Gov.br](#) estão disponíveis [aqui](#).

Já o [Plano de Dados Abertos \(PDA\)](#) do IFSul tem como objetivo promover a abertura de dados do instituto, garantindo o princípio da publicidade e da transparência nas ações realizadas na administração pública. Com isso, o IFSul assume o compromisso de divulgar permanentemente os dados de interesse público gerados a partir das diversas atividades realizadas pela instituição. No Portal Brasileiro de Dados Abertos é possível encontrar dados publicados pelo governo federal e por governos locais para realizar pesquisas, desenvolver aplicativos e criar novos serviços. Para acessar os dados catalogados pelo Instituto Federal Sul-rio-grandense, [clique aqui](#).

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.

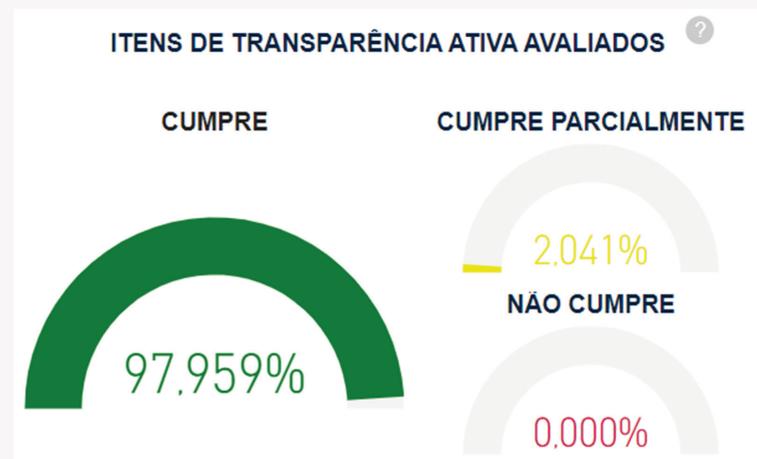
Segundo o [Painel CGU da Lei de Acesso à Informação](#), em 2023 o IFSul recebeu 99 pedidos de acesso à informação, com tempo médio de resposta de 27,36 dias, com índice de resposta de 100% a todos os pedidos. Em relação à 2022, houve um crescimento de 135% no quantitativo de pedidos, o que demonstra o interesse da sociedade em obter dados e informações da instituição. Esse aumento na demanda pela transparência passiva, por meio do pedido de informações, indica a necessidade em intensificar a transparência ativa da instituição.

Em 2023 foi desenvolvido um trabalho de reestruturação das informações disponibilizadas em transparência ativa no site institucional, em observância à Lei de Acesso à Informação e resultado de apontamentos da Auditoria Interna. Para que o IFSul pudesse avançar na organização dessas informações foi editada a [Portaria IFSul nº 135, de 25 de julho de 2023](#), que organiza a estrutura do espaço “Acesso à informação” no portal institucional e define as re-

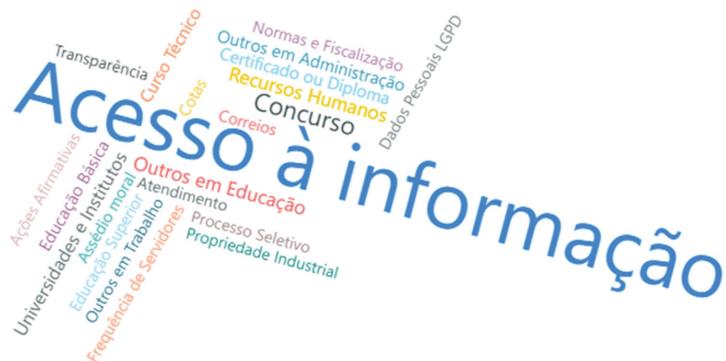
sponsabilidades das unidades pelas informações que são publicadas, como transparência ativa.

A partir desse trabalho o IFSul passou a **atender 97,96% dos itens determinados pela legislação**, frente à 37,77% anteriormente, o que representou um avanço muito significativo na disponibilidade de informações para a sociedade. Apenas um item (2,04%) é cumprido parcialmente, pela necessidade de atualização do Plano de Dados Abertos.

Em relação às solicitações de informação recebidas, em 79,80% dos pedidos o acesso foi concedido. O restante das solicitações teve o acesso negado (2,02%), informação inexistente (5,05%), acesso parcialmente concedido (1,01%), não ser solicitação de informação (4,04%) e o órgão não ter competência para responder sobre o assunto (8,08%). Nesse último critério houve um aumento em relação ao ano anterior, o que pode significar a necessidade da sociedade ter mais informações sobre as competências dos órgãos.



PRINCIPAIS TEMAS ?



TOTAL DE RESPOSTAS: 16

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



O tempo médio de resposta às solicitações e o atendimento dessas respostas dentro do prazo ainda são os desafios que o IFSul busca superar para ter um retorno mais célere à sociedade. A diversidade das informações solicitadas e a necessidade de demandar diferentes áreas em toda a instituição são os principais motivos que levam à demora nas respostas.

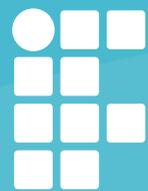
Já segundo o [Painel da CGU "Resolveu?](#), em 2023 o IFSul recebeu 202 manifestações para a Ouvidoria, um aumento de 77% em relação à 2022. A seguir são apresentados esses dados.





Em relação à 2022 houve um aumento no número de denúncias recebidas. Isso pode ser reflexo de uma maior divulgação dos canais de manifestação para comunidade, bem como uma maior orientação sobre o que caracterizam as situações de denúncia na instituição, algo que vem sendo trabalhado em conjunto com a Unidade de Gestão da Integridade do IFSul.

Ainda é um desafio a ser superado pela instituição 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. O tempo médio de resposta diminuiu em relação à 2022, mas atender essas demandas dentro do prazo ainda é um ponto a ser melhorado.



INSTITUTO FEDERAL
Sul-rio-grandense