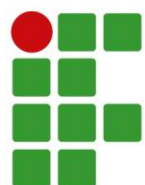


OUVIDORIA

— RELATÓRIO DE ATIVIDADES —



INSTITUTO FEDERAL
Goiás

Apresentação

A Ouvidoria do IFG, regulamentada pelo CONSUP – Conselho Superior do IFG, Implantada em abril de 2016, é um órgão de assessoramento da Reitoria, responsável pelo acolhimento e encaminhamento de manifestações e reivindicações da comunidade interna ou externa, com jurisdição em todos os Câmpus e setores da Instituição, visando à melhoria dos processos institucionais e, ao aperfeiçoamento dos processos democráticos com transparência. (Resolução CONSUP/IFG nº 004, de 22/2/2016 que aprovou o Regulamento da Ouvidoria do IFG).

À Ouvidoria do IFG cabe avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias, encaminhando-as às autoridades competentes, visando:

- I – à melhoria do desempenho institucional;
- II – ao aprimoramento dos serviços prestados;
- III – à correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços;
- IV – à prevenção e a correção de atos e procedimentos incompatíveis com o direito a informação e à qualidade na prestação dos serviços, na forma da lei;
- V – à proteção dos direitos dos usuários.

Legislações e Orientações Norteadoras da Atuação da Ouvidoria

- Lei nº 12.527, de 18/11/2011 – Regula o acesso a informações e dá outras providências;
- Instrução Normativa nº 05, OGU, de 18/06/2018 – Estabelece orientações para atuação das unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal;
- Resolução CONSUP/IFG Nº 004, de 22/02/2016 - Aprova o Regulamento da Ouvidoria do Instituto Federal de Goiás.

Após mais um ano de atendimento de demandas dos cidadãos, publica-se este Relatório de Atividades da Ouvidoria, sistematizando-se os principais dados e, assim, prestando contas e oferecendo à sociedade e aos gestores os valiosos apontamentos

feitos diretamente pelos públicos desta instituição, para que se tornem instrumento de melhoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo IFG.

Demandas Recebidas na Ouvidoria IFG – 2018

A **Sala das Ouvidorias** apresenta dados sobre as manifestações feitas por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. Os dados apresentados podem ser observados em: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/salaouvidorias/index.html>

Demais dados são produzidos a partir de planilhas de controle da Ouvidoria IFG.

1. Total de demandas tratadas pela Ouvidoria

Tabela 1 – Tratamento das manifestações recebidas

Encaminhamento	Quantidade
Concluídas	474
Arquivadas	34
Total	508

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

Obs.: As manifestações recebidas são arquivadas quando ocorre duplicidade ou informações inconsistentes.

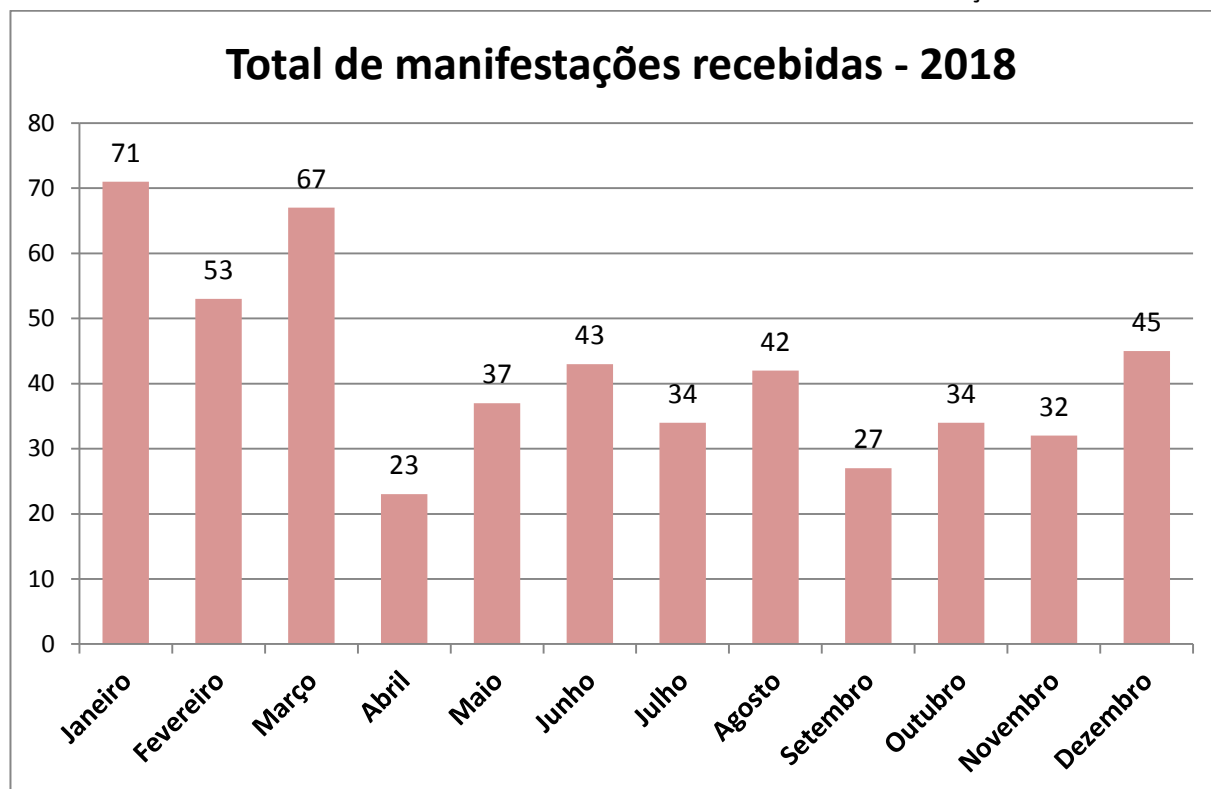
2. Detalhamento mensal de recebimento de manifestações

Tabela 2 – Detalhamento mensal de recebimento de manifestações

Mês	Quantidade
Janeiro	71
Fevereiro	53
Março	67
Abril	23
Maio	37
Junho	43
Julho	34
Agosto	42
Setembro	27
Outubro	34
Novembro	32
Dezembro	45
TOTAL	508

Fonte: Sala das Ouvidorias

Gráfico 1 – Detalhamento mensal de recebimento de manifestações



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

Para evitar a duplicidade de informações, apenas as manifestações **concluídas** serão consideradas nas planilhas e gráficos a seguir.

3. Prazo médio de atendimento

As unidades de ouvidoria deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa.

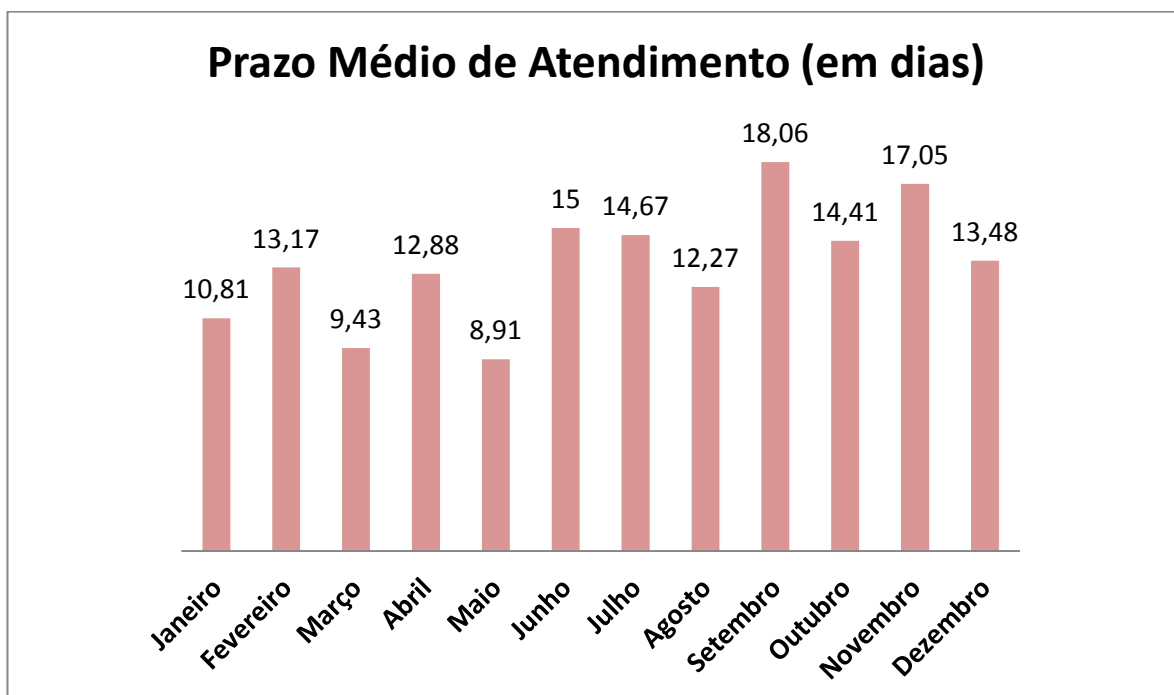
O tempo médio de resposta na Esfera Federal, no ano de 2018, é de 18,59 (em dias). Considerando a média nacional nas três esferas, federal, estadual e municipal, a média em dias é 28,55. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Tabela 3 – Prazo médio de atendimento da Ouvidoria (em dias)

Mês	Média
Janeiro	10,81
Fevereiro	13,17
Março	9,43
Abril	12,88
Mai	8,91
Junho	15
Julho	14,67
Agosto	12,27
Setembro	18,06
Outubro	14,41
Novembro	17,05
Dezembro	13,48
Total	13,34

Fonte: Sala das Ouvidorias

Gráfico 2 – Prazo médio de atendimento da Ouvidoria (em dias)



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

4. Classificação por tipo de Manifestações recebidas na Ouvidoria

Tabela 4 – Tipo de Manifestações recebidas na Ouvidoria e concluídas

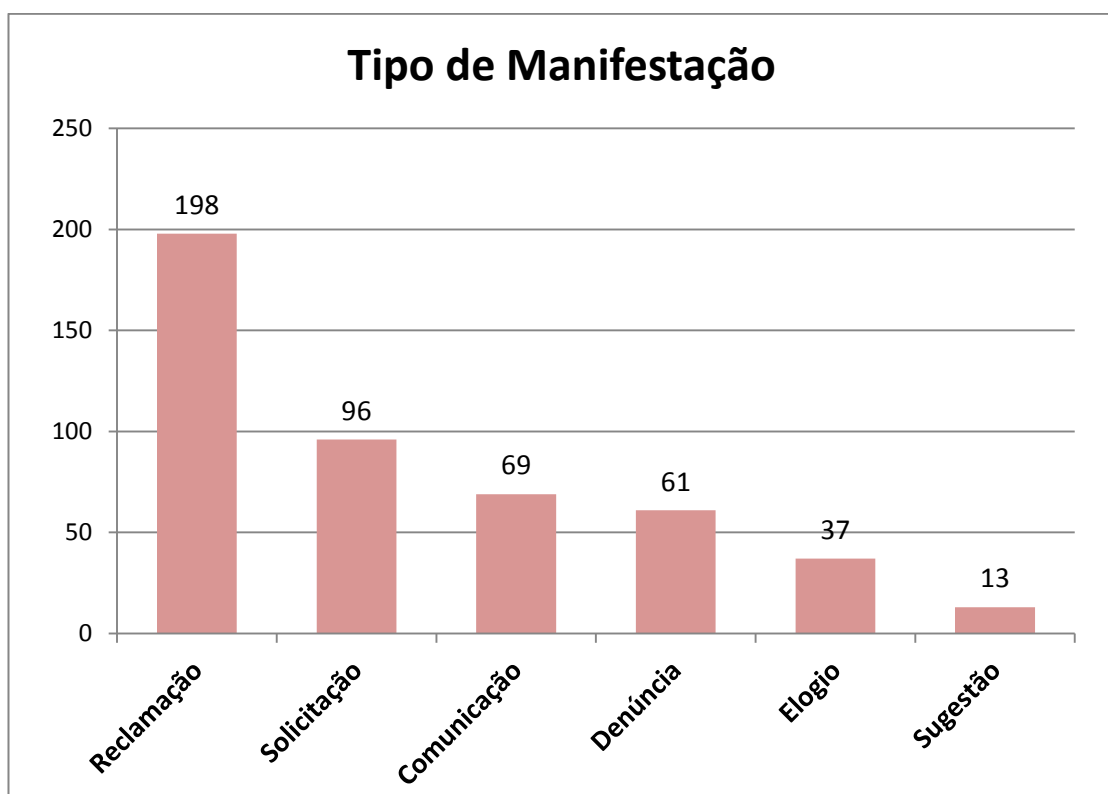
Tipo	Quantidade
Reclamação	198
Solicitação	96
Comunicação	69
Denúncia	61
Elogio	37
Sugestão	13
Total	474

Fonte: Sala das Ouvidorias

Obs.: Comunicação é manifestação de irregularidade de origem anônima (sem identificação do manifestante). Todas as manifestações anônimas são igualmente

tratadas desde que apresentem indícios mínimos de relevância, autoria ou materialidade.

Gráfico 3 – Tipo de Manifestações recebidas na Ouvidoria e concluídas



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

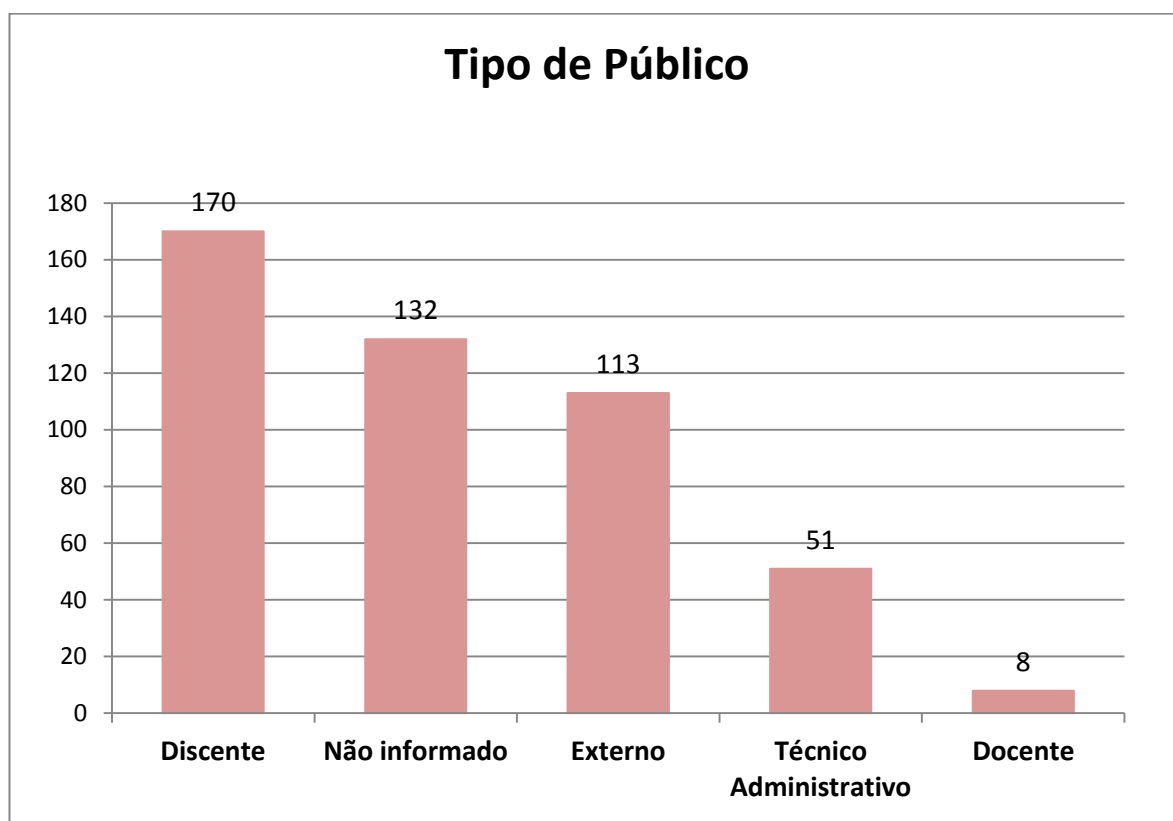
5. Perfil do público atendido

Tabela 5 – Perfil do público atendido

Perfil do Público Atendido	Quantidade
Discente	170
Não informado	132
Externo	113
Técnico Administrativo	51
Docente	08
Total	474

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

Gráfico 4 – Perfil do público atendido



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

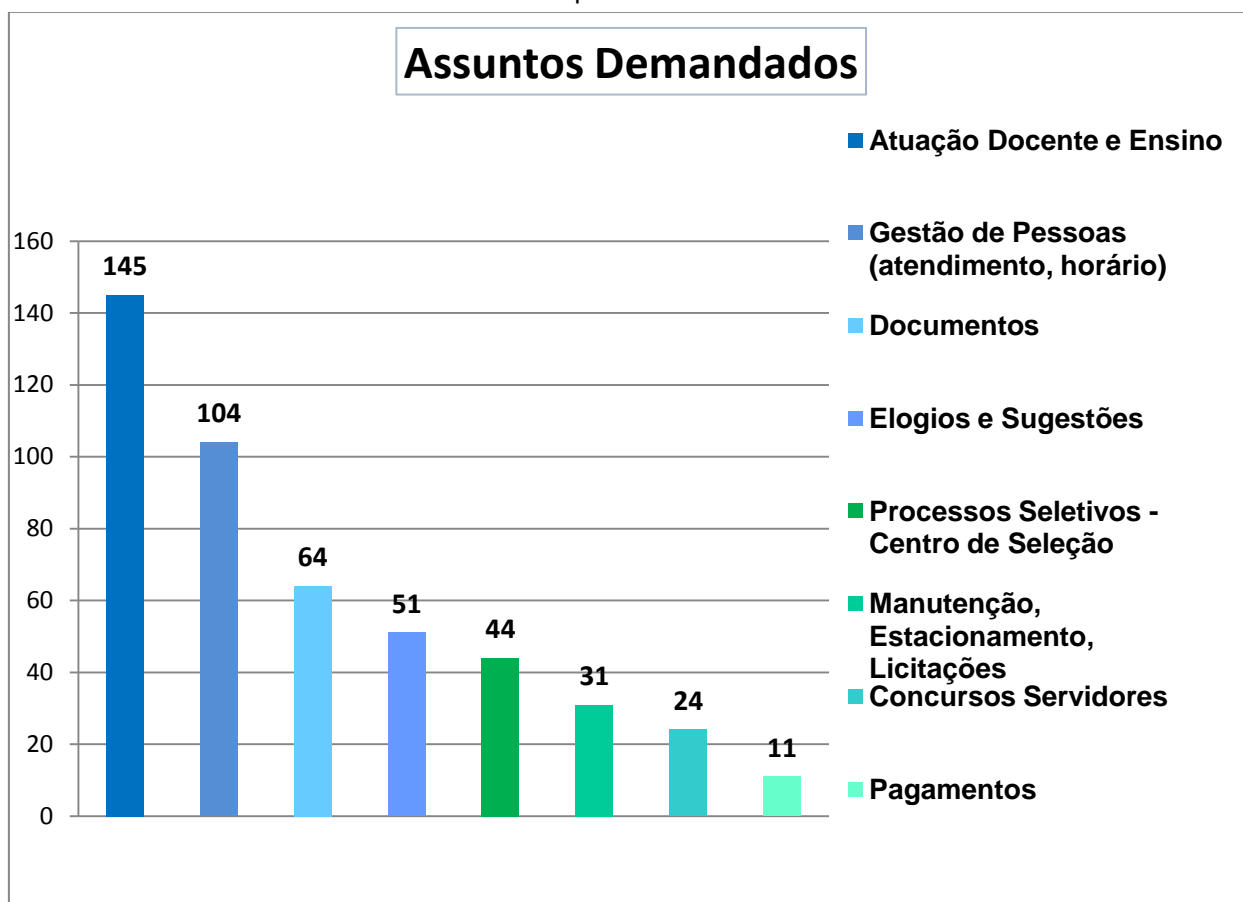
6. Principais assuntos demandados à Ouvidoria

Tabela 6 – Principais assuntos demandados

Assunto Demandado	Quantidade
Atuação Docente e Ensino	145
Gestão de Pessoas (atendimento, horário)	104
Documentos, Certificados	64
Elogios e Sugestões	51
Processos Seletivos - Centro de Seleção	44
Manutenção, Estacionamento, Licitações	31
Concursos Servidores	24
Pagamentos	11
Total	474

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

Gráfico 5 – Principais assuntos demandados



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

7. Instâncias demandadas pela Ouvidoria

Tabela 7 – Quantitativo de manifestações por instância demandada

Colocação	Instância Demandada	Quantidade
1º	Câmpus Goiânia	125
2º	Pró-Reitoria de Ensino – PROEN	64
3º	Câmpus Formosa	37
4º	Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional – PRODI	36
5º	Câmpus Goiânia Oeste	26
6º	Câmpus Itumbiara	20
7º	Pró-Reitoria de Administração – PROAD	17
8º	Câmpus Luziânia	16
9º	Câmpus Valparaíso	15
10º	Câmpus Anápolis	13
11º	Câmpus Aparecida	12
12º	Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	12
13º	Comissão de Concurso	11
14º	Gabinete da Reitoria	11
15º	Câmpus Jataí	10
16º	Câmpus Uruçu	09
17º	Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação – PROPPG	09
18º	Câmpus Inhumas	07
19º	Câmpus Águas Lindas	06
20º	Câmpus Cidade de Goiás	04
21º	Instituto Federal Goiano	04
22º	Câmpus Senador Canedo	03
23º	Relações Institucionais	03
24º	Diretoria Executiva	02
25º	Pró-Reitoria de Extensão – PROEX	02

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

Gráfico 6 – Quantitativo de manifestações por instância demandada



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

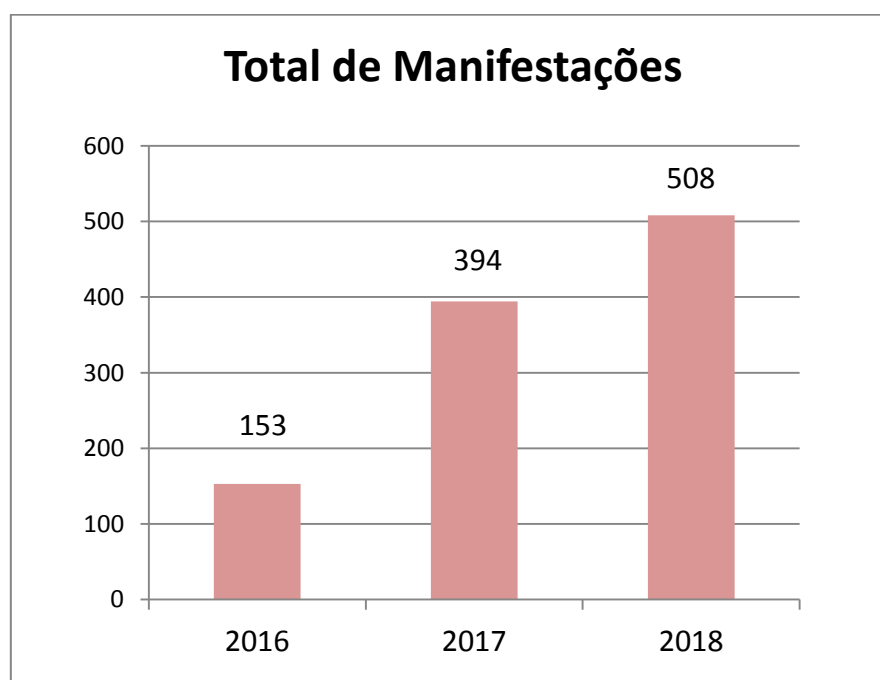
8. Manifestações por ano

Tabela 8 – Quantitativo de manifestações por ano

Ano	Quantidade
2016	153
2017	394
2018	508
Total	1055

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

Gráfico 7 - Quantitativo de manifestações por ano



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG