INSTITUTO FEDERAL
Rondônia

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO 2022

Reitor *Pro Tempore*
Edslei Rodrigues de Almeida

Pró-Reitoria de Administração
Arijoan Cavalcante dos Santos

Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional
Gilmar Alves Lima Junior

Pró-Reitoria de Ensino
Sheylla Chediak

Pró-Reitoria de Extensão
Aremilson Elias de Oliveira

Pró-Reitoria de Pesquisa, Inovação e Pós-Graduação
Dany Roberta Marques Caldeira

Diretor de Tecnologia da Informação
Erlan Fonseca de Souza

Assessor de Comunicação e Eventos
Collien Rodrigo de Oliveira Nery

Chefe de Gabinete
Kelly Cristiane Catafesta

Diretores-Gerais dos *campi*

***Campus* Porto Velho Calama**
Leonardo Pereira Leocádio

***Campus* Porto Velho Zona Norte**
Ariádne Joseane Félix Quintela

***Campus* Guajará-Mirim**
Elaine Oliveira Costa de Carvalho

***Campus* Ariquemes**
Ênio Gomes da Silva

***Campus* Jaru**
Renato Delmônico

***Campus* Ji-Paraná**
Letícia Carvalho Pivetta

***Campus* Cacoal**
Davys Sleman de Negreiros

***Campus* Vilhena**
Rodrigo Alécio Stiz

***Campus* Colorado do Oeste**
Marcos Aurélio Anequine de Macedo

***Campus* São Miguel do Guaporé**
Miguel Fabrício Zamberlan

Equipe Técnica Responsável

Ouvidora
Gleiciane S. O. Xavier de Mesquita

Revisora de Texto
Silvane Maria Pereira Brandão

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO IFRO

EXERCÍCIO 2022

Porto Velho/RO
2023

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO **6**

2 OUVIDORIAS **6**

3 OUVIDORIA DO IFRO **7**

3.1 Competências da Ouvidoria do IFRO 7

3.2 Vinculação da Ouvidoria do IFRO 7

3.3 Equipe da Ouvidoria do IFRO 8

4 ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA 8

4.1 Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR 8

4.2 Prazos de atendimento 9

5 PAINEL RESOLVEU? 10

5.1 Tipos de Manifestações – Ouvidoria do IFRO em 2022 11

5.2 Indicador "Série Histórica" – Ouvidoria do IFRO em 2022 12

5.3 Indicador "Ranking" – Ouvidoria do IFRO em 2022 12

5.4 Indicador "Perfil do Cidadão" – Ouvidoria do IFRO em 2022 13

5.4.1 Indicador "Perfil do Cidadão" – Faixa Etária 13

5.4.2 Indicador "Perfil do Cidadão" – Gênero 14

5.4.3 Indicador "Perfil do Cidadão" – Localização 14

5.4.4 Indicador "Perfil do Cidadão" – Raça e Cor 15

5.5 Satisfação do usuário 15

5.5.1 Satisfação do usuário 15

5.5.2 Resolutividade das demandas 16

6 COMPARE 17

7 RISCOS ASSOCIADOS AO TRABALHO DE OUVIDORIA **19**

8 ANÁLISE DE DADOS, INFORMAÇÕES SOBRE A OUVIDORIA E RECOMENDAÇÕES **20**

9 CONCLUSÃO **20**

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Equipe da Ouvidoria/IFRO 8
Quadro 2: Riscos na execução do trabalho na Ouvidoria do IFRO 19

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR..... 8
Figura 2: Painel Resolveu – IFRO (Exercício 2022) 11
Figura 3: Indicador Tipo de Manifestação (Ouvidoria do IFRO – 2022).....11
Figura 4: Indicador Série Histórica (Ouvidoria do IFRO – 2022).....12
Figura 5: Indicador Ranking (Ouvidoria do IFRO – 2022).....13
Figura 6: Indicador Perfil do Cidadão/Faixa Etária (Ouvidoria do IFRO – 2022).....13
Figura 7: Indicador Perfil do Cidadão/Gênero (Ouvidoria do IFRO – 2022).....14
Figura 8: Indicador Perfil do Cidadão/Localização (Ouvidoria do IFRO – 2022).....14
Figura 9: Indicador Perfil do Cidadão/Raça e Gênero (Ouvidoria do IFRO – 2022) 15
Figura 10: Indicador Satisfação do usuário/Satisfação dos usuários (Ouvidoria do IFRO – 2022).....16
Figura 11: Indicador Satisfação do usuário/Resolutividade das demandas (Ouvidoria do IFRO – 2022) 16
Figura 12: Painel Resolveu Compare – IFRO (Exercício 2021 e 2022).....17
Figura 13: Painel Resolveu Compare – IFRO (Exercício 2021 e 2022) – Visão Geral do Sistema.....18

LISTA DE SIGLAS UTILIZADAS

CGU – Controladoria-Geral da União

Consup – Conselho Superior

e-Ouv – Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal

Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

IFRO – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia

LAI – Lei de Acesso à Informação

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão

1 INTRODUÇÃO

Em atendimento ao que determina a Portaria CGU nº 581/2021, o presente documento apresenta o Relatório Anual de Gestão que contém os resultados do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO) com base nos registros de controle e participação social através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) referente ao exercício de 2022.

Destaca-se que o Relatório Anual de Gestão é um documento que visa consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, conforme disposto no art. 15 da Lei nº 13.460/2017, a seguir transcrito:

> Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:
>
> I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
>
> II - os motivos das manifestações;
>
> III - a análise dos pontos recorrentes; e
>
> IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.
>
> Parágrafo único. O relatório de gestão será:
>
> I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
>
> II - disponibilizado integralmente na internet.

2 OUVIDORIAS

A promulgação da Constituição Federal de 1988 possibilitou ao Brasil a consolidação de um regime democrático de direito e compatibilizou os princípios da democracia representativa e participativa de modo a permitir a ampliação do controle e da participação social na Administração Pública. Percebe-se que em três décadas de sua institucionalização, a presente Carta Constitucional evidenciou a participação social como um dos elementos-chave para a garantia de direitos humanos e para a organização das políticas públicas.

Como resultado, importantes legislações foram aprovadas com o objetivo de proporcionar uma melhor interlocução entre o cidadão e as instituições e contribuir para o aprimoramento da gestão, com a efetiva participação da sociedade: Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011) e Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017). De fato, foi a partir da publicação de ambos os regramentos supramencionadas que houve a implantação de diversas ouvidorias públicas no âmbito do país.

Isso posto, a missão das ouvidorias públicas é pôr em prática a realização da democracia e a

efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos.

3 OUVIDORIA DO IFRO

Em conformidade com o Regimento Geral do IFRO, aprovado pela Resolução nº 65/2015/Consup/IFRO, a Ouvidoria do IFRO tem como objetivo receber e dar os devidos encaminhamentos, no âmbito institucional, das denúncias, reclamações, informações, elogios, solicitações e sugestões referentes aos serviços prestados pela Instituição. Mais informações e demais atualizações sobre as ações executadas pela Ouvidoria do IFRO estão disponíveis em sua página institucional, qual seja: https://portal.ifro.edu.br/ouvidoria-nav.

3.1 Competências da Ouvidoria do IFRO

Conforme estão dispostas no art. 3º do Regimento Interno da Ouvidoria – Resolução nº 58/2019/Consup/IFRO, as atribuições conferidas à Ouvidoria são:

> I – Receber, analisar e responder as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação;
>
> II – Operar a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR);
>
> III – Encaminhar as demandas recebidas aos setores ou *campi* responsáveis pelos assuntos tratados, quando couber;
>
> IV – Receber a resposta dada pelo setor ou *campus*, realizar as adequações necessárias para linguagem cidadã e encaminhá-las ao cidadão-usuário, observando o princípio da eficiência e celeridade, visando sua efetiva resolução;
>
> V – Acompanhar o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante a entidade;
>
> VI – Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o IFRO, quando necessário, sem prejuízo de outras instâncias administrativas competentes;
>
> VII – Elaborar, anualmente, relatório de gestão da ouvidoria, que deverá consolidar as informações referentes às manifestações encaminhadas por cidadãos usuários à ouvidoria do IFRO, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhoria na prestação dos serviços prestados pelo IFRO.

3.2 Vinculação da Ouvidoria do IFRO

A Ouvidoria do IFRO é uma unidade setorial diretamente subordinada à autoridade superior do IFRO, conforme está previsto em seu Regimento Interno aprovado pela Resolução nº 58/2019/Consup/IFRO.

3.3 Equipe da Ouvidoria do IFRO

Atualmente, a Ouvidoria é composta por um Ouvidor que também atua como Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação e como Supervisor do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) no âmbito do IFRO.

Quadro 1: Equipe da Ouvidoria/IFRO

Lotação	Matrícula SIAPE	Nome do Servidor	Cargo/Formação
Reitoria	2117984	Gleiciane Santos Oliveira Xavier de Mesquita	Contador/Ciências Contábeis

Fonte: Elaboração própria.

4 ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

No âmbito do IFRO, o contato entre os usuários de serviços públicos e a Ouvidoria ocorre por meio da Plataforma Fala.BR, contudo, também são recebidas manifestações por meio dos *e-mails* institucionais ouvidoria@ifro.edu.br e acessoinformacao@ifro.edu.br, as quais também são tratadas e respondidas aos manifestantes.

As manifestações são classificadas como: denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências ou de informação e pedidos de simplificação; e após recebimento por parte da Ouvidoria, são examinadas e encaminhadas ao órgão/setor responsável pela informação solicitada, apuração denunciada, etc.

4.1 Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR

Figura 1: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR

Fonte: https://falabr.cgu.gov.br/

A Plataforma Fala.BR é o canal oficial para registro de manifestações do cidadão às ouvidorias públicas que reúne funcionalidades do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv) e do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic), assim como os procedimentos para tratamento dos pedidos de simplificação.

O Fala.BR contempla sete tipos de manifestação:

Pedido de Acesso à Informação	Demanda direcionada aos órgãos e entidades da Administração Pública, realizada por qualquer pessoa, física ou jurídica (como empresas e associações civis, por exemplo), que tenha como objeto um dado ou informação. Devem ser ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.
Reclamação	Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço, como a falta de respeito durante um atendimento.
Elogio	Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
Sugestão	Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.
Solicitação de Providências	Pedido para adoção de providências por parte da Administração. A solicitação refere-se a um requerimento de atendimento ou serviço. Pode ser utilizada inclusive para comunicar problemas, como no caso em que o usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema.
Solicitação de Simplificação (Simplifique!)	O pedido de simplificação está previsto no Decreto Federal nº 9.094/2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos. É compreendida por três categorias: reclamação, denúncia e solicitação. As solicitações de simplificação devem necessariamente referir-se um serviço público, com a finalidade de promover, por meio da participação do usuário, a simplificação e a desburocratização.
Denúncia	Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. A denúncia envolve infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos, mesmo que ocorridas em âmbito privado.

4.2 Prazos de atendimento

No âmbito do IFRO, conforme está disposto no Regimento Interno da Ouvidoria, deverão ser cumpridos os seguintes prazos para atendimento aos usuários:

- **Manifestações cadastradas na Ouvidoria:** A Ouvidoria deve encaminhar as respostas às manifestações cadastradas em até 20 dias. Esse prazo é prorrogável por mais 20 dias, mediante justificativa plausível.

- **Pedido de acesso à informação:** No caso dos pedidos de acesso à informação, os prazos concedidos estão divididos em:

  → **Prazos Externos:** as respostas devem ser prontamente fornecidas quando a informação for de disponibilidade imediata. Na impossibilidade de conceder o acesso imediato, o IFRO deve disponibilizar a informação em até 20 dias. Esse prazo é prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.

→ **Prazos Internos:** as respostas devem ser prontamente fornecidas quando a informação for de disponibilidade imediata. Na impossibilidade de conceder o acesso imediato, o IFRO deve disponibilizar a informação em até 10 dias. Esse prazo é prorrogável por mais 5 dias, mediante justificativa expressa.

Importante esclarecer que a informação com disponibilidade imediata é aquela publicada no sítio eletrônico do IFRO ou em outras fontes de transparência ativa do Poder Executivo Federal, que sejam de competência do instituto.

Por fim, os prazos aqui apontados correspondem ao que foi definido e aprovado no Regimento Interno da Ouvidoria – Resolução nº 58/2019/Consup/IFRO.

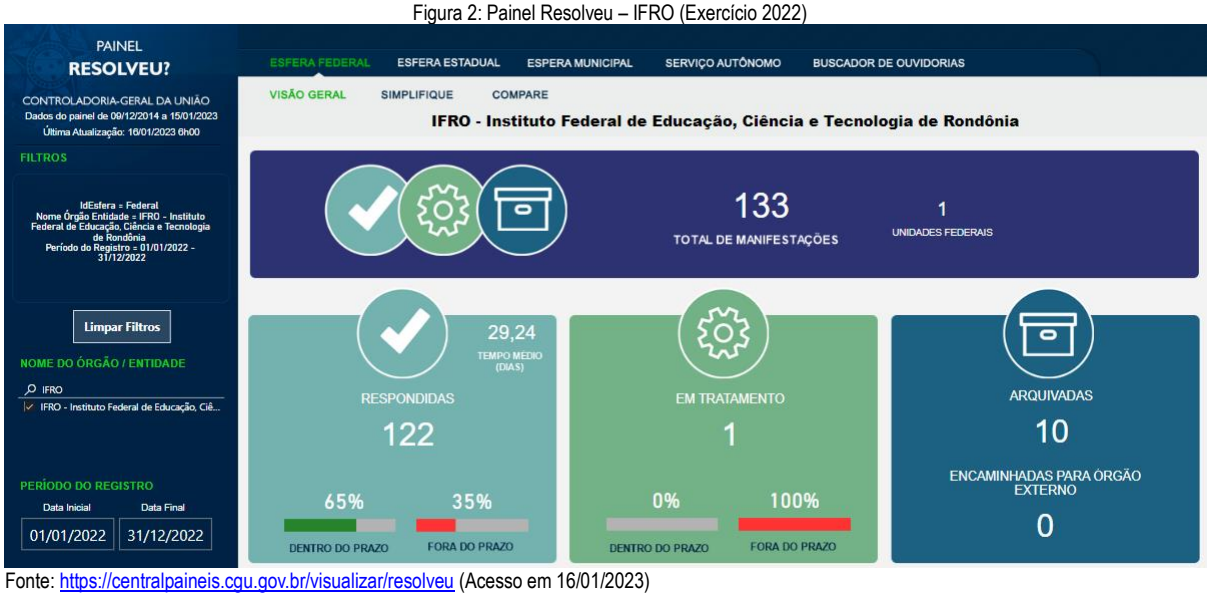
5 PAINEL RESOLVEU?

Criado pela Controladoria-Geral da União, o Painel Resolveu? "é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema e-Ouv. A aplicação permite pesquisar examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa."[1]

A seguir, serão apresentadas as informações extraídas do Painel Resolveu? que é alimentado com base oficial de dados de ouvidorias da CGU, o qual tem como banco de dados as informações da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR, atualizado em tempo real. É importante salientar que os dados disponibilizados pela respectiva ferramenta estão disponíveis para acesso de qualquer cidadão ou instituição pelo endereço eletrônico: http://paineis.cgu.gov.br/resolveu.

[1] https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1

Figura 2: Painel Resolveu – IFRO (Exercício 2022)



Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu (Acesso em 16/01/2023)

Como é possível observar, no exercício de 2022, foram registradas, via Plataforma Fala.BR, 133 manifestações para a Ouvidoria do IFRO. Neste levantamento, estão inclusos todos os tipos de manifestações: Denúncia, Elogio, Reclamação, Simplifique, Solicitação e Sugestão. Do total de 133 manifestações, 123 foram tratadas e respondidas e 10 foram arquivadas.

Verifica-se ainda que o tempo médio de atendimento foi de 29,24 dias. Dentre o total de manifestações cadastradas, 65% foram respondidas aos usuários dentro do prazo normativo, enquanto 35% foram respondidas fora do prazo estabelecido.

5.1 Tipos de Manifestações – Ouvidoria do IFRO em 2022

Abaixo segue indicador retirado do sistema Fala.Br contendo os tipos das 123 manifestações tratadas e respondidas pelo IFRO, em percentuais:

Figura 3: Indicador Tipo de Manifestação (Ouvidoria do IFRO – 2022)

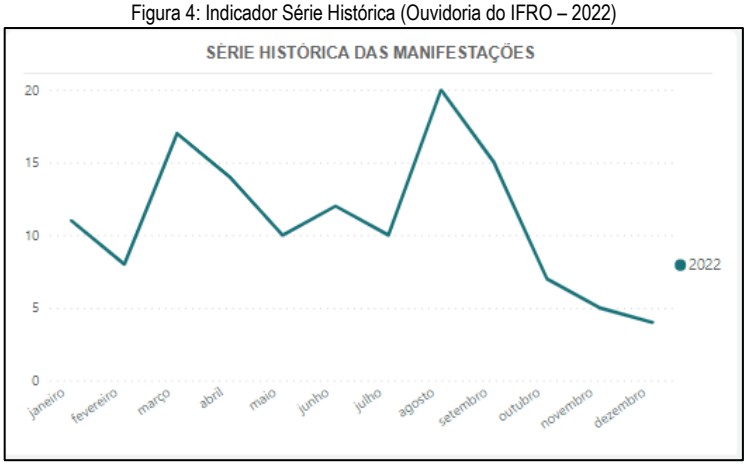
Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu (Acesso em 16/01/2023)

Cumpre destacar que do total de manifestações registradas, 49%, ou seja, quase metade corresponde a manifestações dos tipos Comunicação e Denúncia (denúncia anônima). Tais informações demonstram uma relevante participação social no controle e na fiscalização das práticas institucionais e de seus servidores.

5.2 Indicador "Série Histórica" – Ouvidoria do IFRO em 2022

A Série Histórica é um indicador que apresenta o panorama do recebimento de manifestações durante o exercício de análise, neste caso, referente a 2022.

Figura 4: Indicador Série Histórica (Ouvidoria do IFRO – 2022)



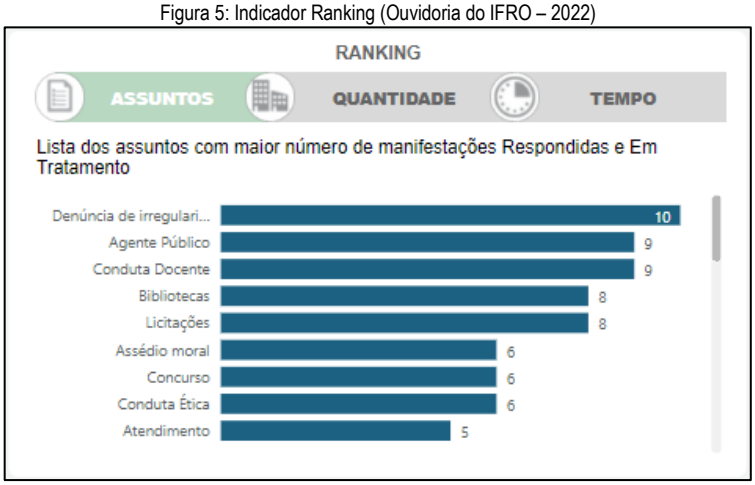
Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu (Acesso em 16/01/2023)

Em análise, é possível identificar a ocorrência de um aumento expressivo no registro de manifestações em março e em setembro de 2022. Após levantamento realizado, observou-se que em março/2022 o aumento no número de manifestações cadastradas se deu por muitos elogios cadastrados na Ouvidoria. Por outro lado, embora se tenha percebido aumento significativo nas manifestações cadastradas em setembro/2022, os assuntos pautados nas demandas se divergem em vários aspectos e em unidades, portanto, não foi detectada a existência de correlações entre si.

5.3 Indicador "Ranking" – Ouvidoria do IFRO em 2022

O indicador Ranking apresenta quais os assuntos foram mais abordados nas manifestações registradas.

Figura 5: Indicador Ranking (Ouvidoria do IFRO – 2022)



Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu (Acesso em 16/01/2023)

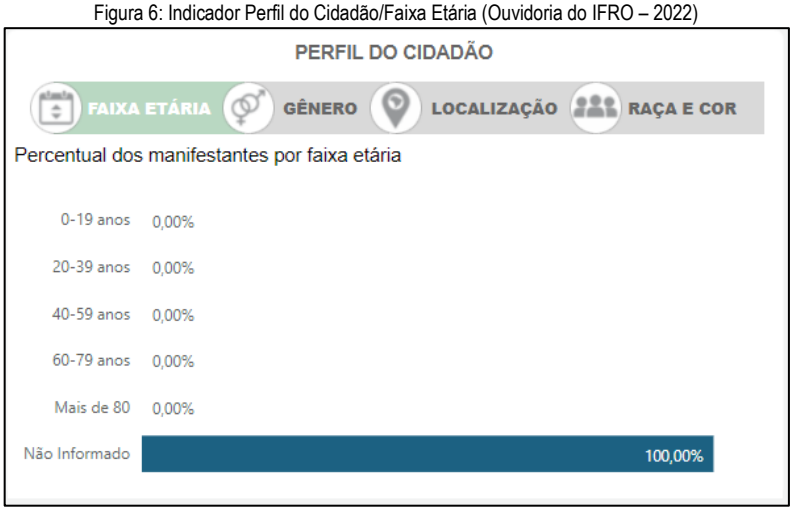
No caso do IFRO, em relação ao exercício de 2022, o maior número de manifestações registradas aponta denúncias de possíveis irregularidades ocorridas na instituição. Outras das situações cadastradas e que também tiveram maior índice de recorrência estão a envolver agente público ou conduta docente.

5.4 Indicador "Perfil do Cidadão" – Ouvidoria do IFRO em 2022

Abaixo são apresentados os dados pertencentes ao perfil dos cidadãos usuários dos serviços de ouvidoria do IFRO. É importante esclarecer que as informações sobre o perfil do cidadão são cadastradas pelos mesmos quando do registro de usuário na plataforma. Desta maneira, quando os cidadãos não realizam o cadastro completo, os dados são classificados como não informados.

5.4.1 Indicador "Perfil do Cidadão" – Faixa Etária

Figura 6: Indicador Perfil do Cidadão/Faixa Etária (Ouvidoria do IFRO – 2022)

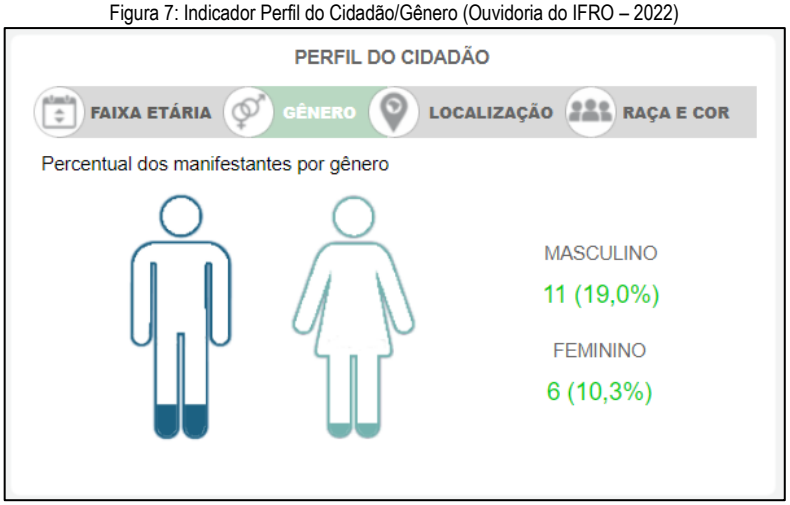


Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu (Acesso em 16/01/2023)

Conforme é possível observar, dados sobre a faixa etária dos cidadãos manifestantes não foram cadastrados na plataforma, sendo assim, o indicador aponta que as informações não foram informadas.

5.4.2 Indicador "Perfil do Cidadão" – Gênero

Figura 7: Indicador Perfil do Cidadão/Gênero (Ouvidoria do IFRO – 2022)

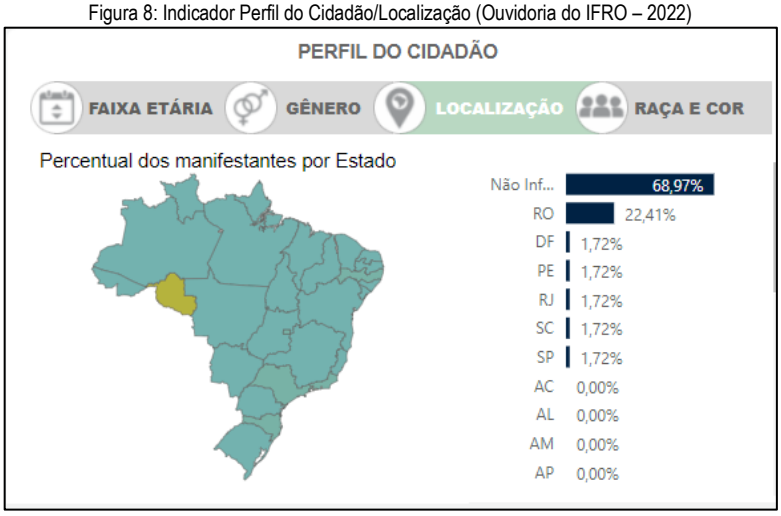


Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu (Acesso em 16/01/2023)

No que se refere após dados de gênero, apenas 17 usuários cadastraram suas informações na Plataforma Fala.BR. Do total de manifestações cadastradas (133), 19% se declararam manifestantes do gênero masculino, 10,3% se declararam do gênero feminino e o restante não foi informado.

5.4.3 Indicador "Perfil do Cidadão" – Localização

Figura 8: Indicador Perfil do Cidadão/Localização (Ouvidoria do IFRO – 2022)

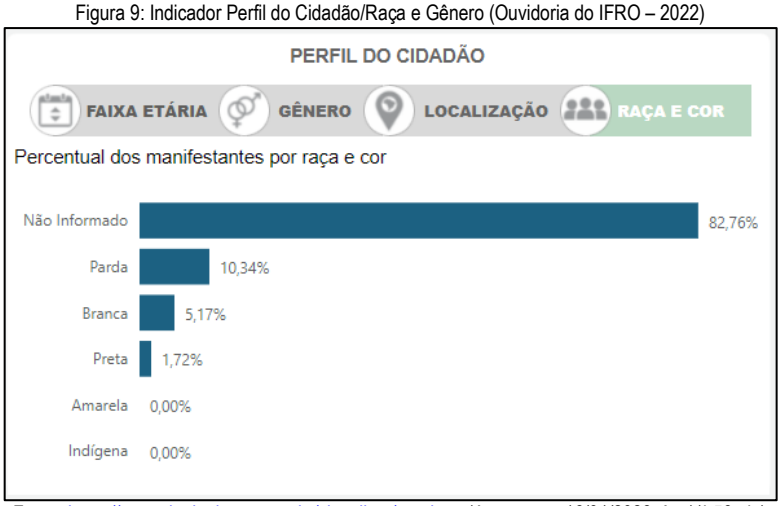


Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu (Acesso em 30/01/2023)

Quanto à origem das manifestações cadastradas, o maior número foi originado do Estado de Rondônia que é o endereço de localização do IFRO. Contudo, pode-se observar que foram recebidas demandas do Distrito Federal e dos estados Pernambuco, Rio de Janeiro, Santa Catarina e São Paulo.

5.4.4 Indicador "Perfil do Cidadão" – Raça e Cor

Figura 9: Indicador Perfil do Cidadão/Raça e Gênero (Ouvidoria do IFRO – 2022)



Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu (Acesso em 16/01/2023, às 11h56min)

Por último, a plataforma Fala.Br também registra a raça e cor declarada pelo usuário que no caso do IFRO demonstram que 82,76% não se declararam em nenhuma das classificações de raça e cor, 10,34% declararam sua raça como sendo parda, 5,17% se declararam como sendo bancos, e por fim, 1,72% declararam sua raça como sendo preta. Não houve percentuais significativos para as raças amarela e indígena.

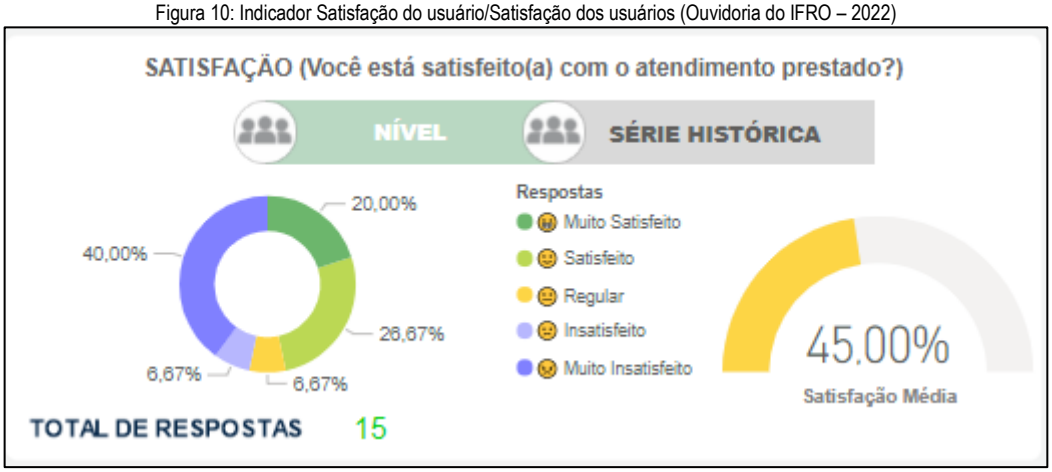
5.5 Satisfação do usuário

O sistema Fala.BR possibilita que as ouvidorias monitorem a satisfação do usuário em relação às respostas produzidas pela instituição. Para isso, sempre que uma resposta conclusiva é enviada na plataforma, o usuário é convidado a responder uma pesquisa, cujos resultados permitem mensurar o grau de satisfação dos cidadãos ao utilizarem o serviço de ouvidoria do IFRO.

5.5.1 Satisfação do usuário

Na Ouvidoria do IFRO, os resultados quanto ao grau de satisfação dos usuários no atendimento de suas demandas, são os seguintes:

Figura 10: Indicador Satisfação do usuário/Satisfação dos usuários (Ouvidoria do IFRO – 2022)



Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu (Acesso em 30/01/2023)

Em relação à satisfação dos usuários, 20% ficaram muito satisfeitos; 26,67% ficaram satisfeitos; 6,67%, regular; 6,67%, insatisfeitos; e 40% ficaram muito insatisfeitos. Desses números apresentados, o sistema calcula automaticamente que a satisfação média dos usuários está em um percentual de 45%. Insta salientar que essas informações foram obtidas pela resposta de apenas 15 usuários que responderam às pesquisas de satisfação referentes às respostas da Ouvidoria do IFRO.

Ressalta-se que as avaliações serão examinadas com o intuito de identificar possíveis falhas tanto no atendimento prestado pela Ouvidoria ou ainda pela unidade responsável pela resposta, e, em caso afirmativo, ações poderão ser propostas para eliminar ou minimizar tais problemas.

5.5.2 Resolutividade das demandas

Outro questionamento também feito ao usuário com o intuito de avaliar o seu grau de satisfação é quanto à resolutividade da demanda cadastrada junto à Ouvidoria, ou seja, o quanto ele se sentiu atendido pela instituição ao registrar uma manifestação no sistema. Os resultados dessa pesquisa de percepção seguem abaixo, também demonstrados em gráfico:

Figura 11: Indicador Satisfação do usuário/Resolutividade das demandas (Ouvidoria do IFRO – 2022)

Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu (Acesso em 30/01/2023)

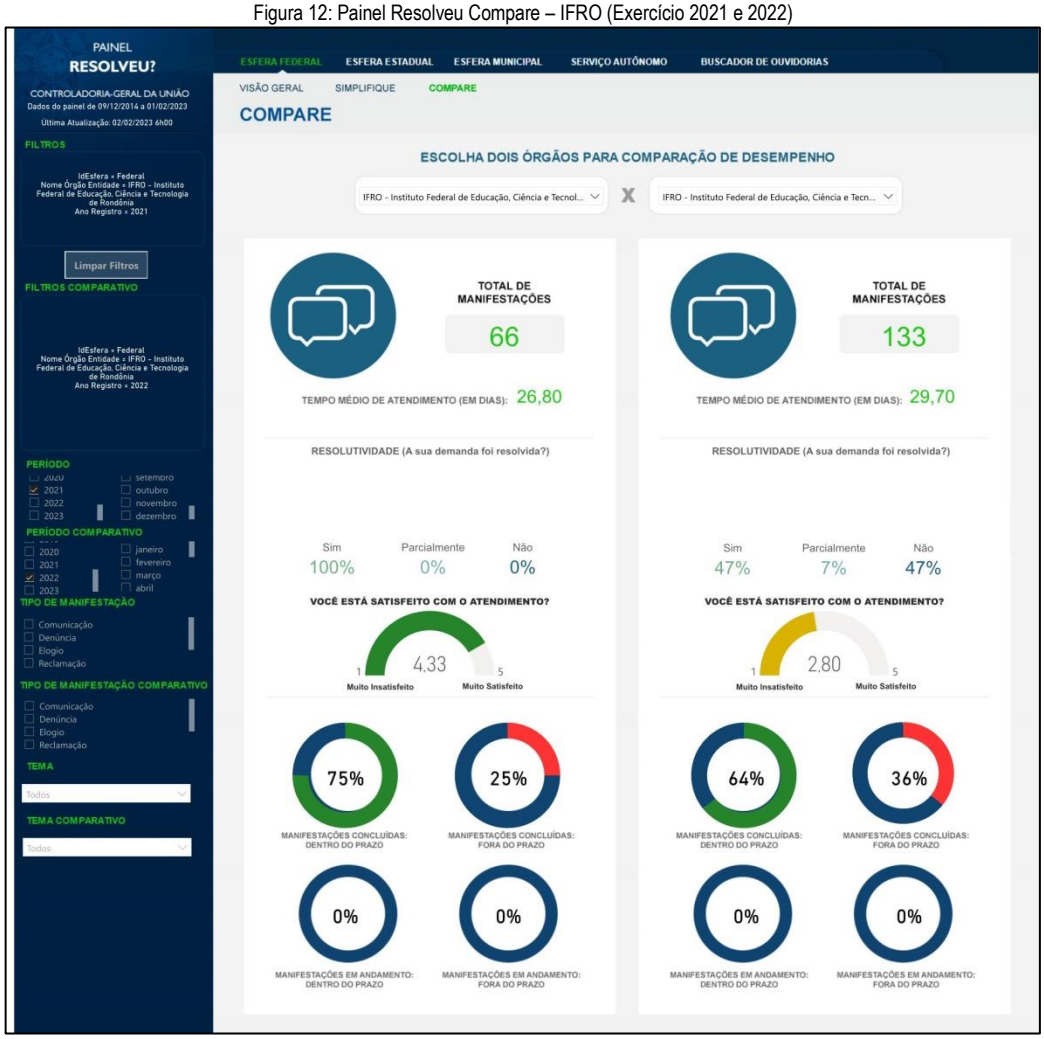
Como observado, 47% (quarenta e sete por cento) dos usuários que responderam às perguntas de avaliação consideraram que suas demandas foram solucionadas, 7% (sete por cento) consideraram que suas demandas foram resolvidas apenas de maneira parcial e 47% (quarenta e sete por cento) avaliaram suas demandas como “Não Resolvidas”.

O presente indicador demonstra a necessidade de que as respostas fornecidas aos usuários sejam mais bem avaliadas com o intuito de aprimorar o atendimento aos cidadãos.

6 COMPARE

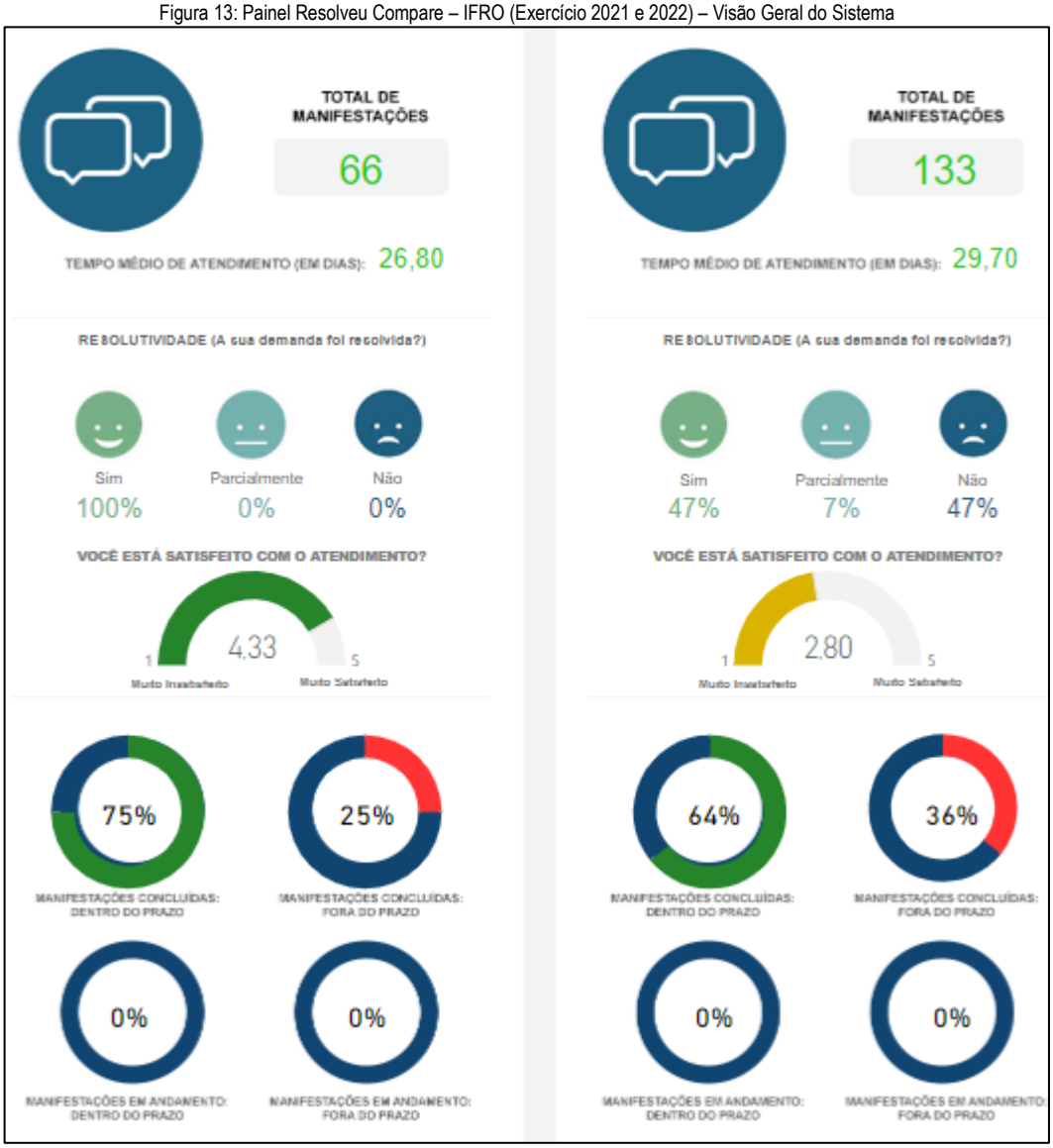
O comparativo entre os anos 2021 e 2022 das informações sobre as manifestações da Ouvidoria do IFRO no Painel Resolveu? é disponibilizado a seguir:

Figura 12: Painel Resolveu Compare – IFRO (Exercício 2021 e 2022)



Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu (Acesso em 30/01/2023)

Figura 13: Painel Resolveu Compare – IFRO (Exercício 2021 e 2022) – Visão Geral do Sistema



Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu (Acesso em 30/01/2023)

Em 2021, foram cadastradas 66 manifestações junto à Ouvidoria do IFRO, enquanto em 2022, esse número aumentou para 133. Percebe-se, portanto, a ocorrência de um aumento significativo nas demandas cadastradas em 2022, e que está a representar mais de 100% de um exercício para o outro.

Em relação ao tempo médio de atendimento, em 2021, a Ouvidoria levou em média 26,80 dias para responder às demandas cadastradas na plataforma, enquanto em 2022, o tempo médio para registro das respostas aumentou para 29,70. Salienta-se que a ampliação deste número não se torna relevante ao considerar o aumento significativo no número de demandas cadastradas.

Houve um declínio considerável nos indicadores de resolutividade e quanto ao grau de satisfação dos usuários da Ouvidoria do IFRO. Enquanto que em 2021 a média de satisfação dos manifestantes estava em 4,33, em 2022, essa média foi para 2,80. Por sua vez, a indicação de resolutividade colhida dos usuários respondentes em 2021 foi de 100%, em 2022, 47% indicaram que

sua demanda foi resolvida, 7% indicaram que sua demanda foi parcialmente resolvida e 47% indicaram que sua demanda não foi resolvida. Importante destacar que o sistema não permite a visualização dos indicadores com casas decimais, o que pode ter gerado pequenas alterações nos números apresentados.

No mais, os outros indicadores que apresentaram alterações significativas referem-se às manifestações concluídas dentro do prazo e às manifestações concluídas fora do prazo. No primeiro deles, o sistema registrou que, em 2021, 75% das demandas haviam sido concluídas dentro do prazo e 25% foram concluídas fora do prazo. Em 2022, o percentual das demandas concluídas dentro do baixou para 64%, enquanto que as manifestações concluídas fora do prazo aumentaram para 36%.

7 RISCOS ASSOCIADOS AO TRABALHO DE OUVIDORIA

Os riscos aqui apresentados são fatores que podem prejudicar ou até mesmo inviabilizar o trabalho no âmbito da Ouvidoria de forma geral:

Quadro 2: Riscos na execução do trabalho na Ouvidoria do IFRO

Ordem	Possíveis Riscos	Descrição
1.	Número insuficiente de servidores.	Atualmente, há apenas um servidor lotado na Ouvidoria do IFRO, o que pode vir a prejudicar a execução dos trabalhos, bem como o atendimento dos prazos legais, caso venha a ocorrer alguma situação que o impeça ou o prejudique na realização das suas atividades.
2.	Exoneração do ouvidor por conta de nomeação/posse em outro cargo público, ou saída da instituição.	
3.	Licença para capacitação.	
4.	Licença para tratamento de saúde (próprio ou de pessoa da família)	
5.	Licença Maternidade	
6.	Licença Paternidade (Atualmente não cabe)	
7.	Redução de carga horária dos servidores em função de determinação superior.	
8.	Dificuldade de acesso às informações que subsidiam a realização do trabalho.	Possíveis atrasos ou a ausência na disponibilização das informações solicitadas pelo ouvidor podem prejudicar ou inviabilizar as atividades do setor.
9.	Falta de acesso aos sistemas corporativos e aplicativos, internos e externos ao órgão e seus respectivos armazéns de dados.	A solicitação a sistemas internos do IFRO deverá ser concedida, caso o ouvidor precise para a realização de análises preliminares de denúncias.

Fonte: Elaboração própria.

8 ANÁLISE DE DADOS, INFORMAÇÕES SOBRE A OUVIDORIA E RECOMENDAÇÕES

Conforme previsto no inciso VI, art. 4º da Instrução Normativa CGU nº 05/2018, a Unidade de Ouvidoria tem também como atribuição produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas.

Contudo, deve-se considerar que o responsável pelo setor foi entrou recentemente, portanto, faz-se necessário melhor estudo sobre a área a fim de expedir recomendações que objetivem aprimorar o serviço público prestado pelo IFRO. Mesmo assim, percebem-se algumas demandas imediatas e precisam ser corrigidas ainda no exercício de 2023. São elas:

Recomendação 01:

Elaborar o Plano de Dados Abertos do IFRO;

Recomendação 02:

Publicar e divulgar o fluxo de atendimento e tratamento das demandas cadastradas junto à Ouvidoria

9 CONCLUSÃO

A Ouvidoria do IFRO tem como uma de suas principais atribuições, intermediar a relação do instituto com o cidadão, de modo que as manifestações dos usuários sejam utilizadas para promover melhoria nos serviços públicos oferecidos.

Neste sentido, e ao considerar os indicadores apresentados no presente relatório, faz-se necessário a implementação de ações internas com o objetivo de melhorar e otimizar as informações disponibilizadas aos cidadãos.

Com destaque ao indicador de satisfação do usuário, é importante fortalecer o trabalho de análise no conteúdo das respostas encaminhadas às manifestações dos usuários.

Estima-se que em 2023, a Ouvidoria possa participar de ações de divulgação em toda a instituição – *campi* e Reitoria – com o intuito de divulgar as atividades realizadas pelo setor, bem como incentivar os membros da comunidade do IFRO a utilizar a Ouvidoria como canal oficial de comunicação.

Além disso, espera-se também que a Ouvidoria, em conjunto com as Unidades de Apuração, quais sejam, a Auditoria Interna, a Comissão de Ética e a Corregedoria, implemente ações que

fortaleçam o tratamento de denúncias no âmbito institucional.

Porto Velho/RO, 27 de fevereiro de 2023.

Documento assinado digitalmente
GLEICIANE SANTOS OLIVEIRA XAVIER DE MI
Data: 10/03/2023 09:48:41-0300
Verifique em https://verificador.iti.br

Gleiciane S. O. Xavier de Mesquita
Ouvidora do Instituto Federal de Rondônia - IFRO
Portaria nº 2281/2022/REIT- CGAB/IFRO