

INSTITUTO FEDERAL
Paraná



Ministério da Educação

INSTITUTO FEDERAL DO PARANÁ

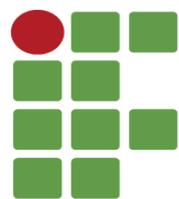
GABINETE DO REITOR

OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

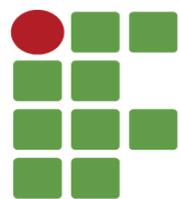
CURITIBA - PR

Fevereiro de 2021



Sumário

1. Introdução	3
2. Atendimentos	3
3. Manifestações	4
3.1. Situação e características das manifestações.....	5
3.2. Assuntos mais demandados	6
3.3. Origem das manifestações	7
3.4. Perfil dos manifestantes.....	9
3.4.1. Faixa etária	9
3.4.2. Cor	9
3.4.3. Gênero	9
3.5. Satisfação dos usuários.....	10
4. Considerações finais	11
4.1. Agradecimentos.....	11
4.2. Sugestões da Ouvidoria.....	11



1. Introdução

A Ouvidoria do Instituto Federal do Paraná-IFPR, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2020.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/17, documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos

O Relatório Anual de Gestão 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.

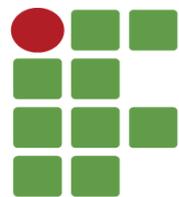
Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, nos termos da Lei nº 13.460/17, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

2. Atendimentos

A Ouvidoria-Geral do IFPR tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

É por meio da Ouvidoria que são recebidas, examinadas e encaminhadas denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências ou de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos.

O contato entre os usuários de serviços públicos e a Ouvidoria ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas a Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>).



3. Manifestações

A ouvidoria recebeu 233 manifestações no ano de 2020. A média mensal de manifestações foi de 19,41, com tempo médio de resposta de 18,10 dias. Das 233 manifestações, aproximadamente 96,6% foram respondidas, aproximadamente 6,6% estão em tratamento e 0,9% foram arquivadas, conforme se verifica na figura 1:



Figura- 1 Manifestações recebidas em 2020
Fonte: Painel Resolveu CGU 21/01/2021

Cumprir informar que, no ano de 2020, a média do Governo Federal em dias para a resposta foi de 25,80 dias, ou seja, o IFPR obteve um tempo menor de resposta (em torno de uma semana) quando comparamos aos órgãos do Governo Federal, convertendo-se, portanto, em melhor agilidade de resposta à sociedade. A evolução das manifestações desde 2017 está retratada na figura 2.



Figura 2- Evolução das Manifestações de Ouvidoria

3.1. Situação e características das manifestações:

Estas manifestações são categorizadas em reclamações, solicitações, denúncias, elogios, sugestões, comunicação e simplifique, conforme verificado na figura 3

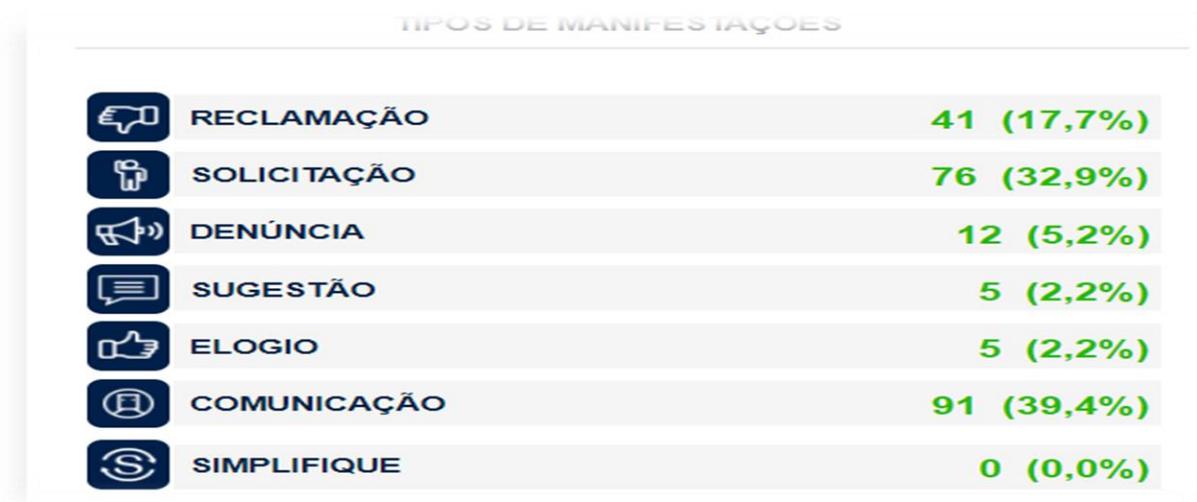


Figura 3- Quantidade de manifestações por tipo 2020
Fonte: Painel Resolveu CGU

É possível observar na figura 4 a evolução da quantidade de manifestação por tipo desde 2017.

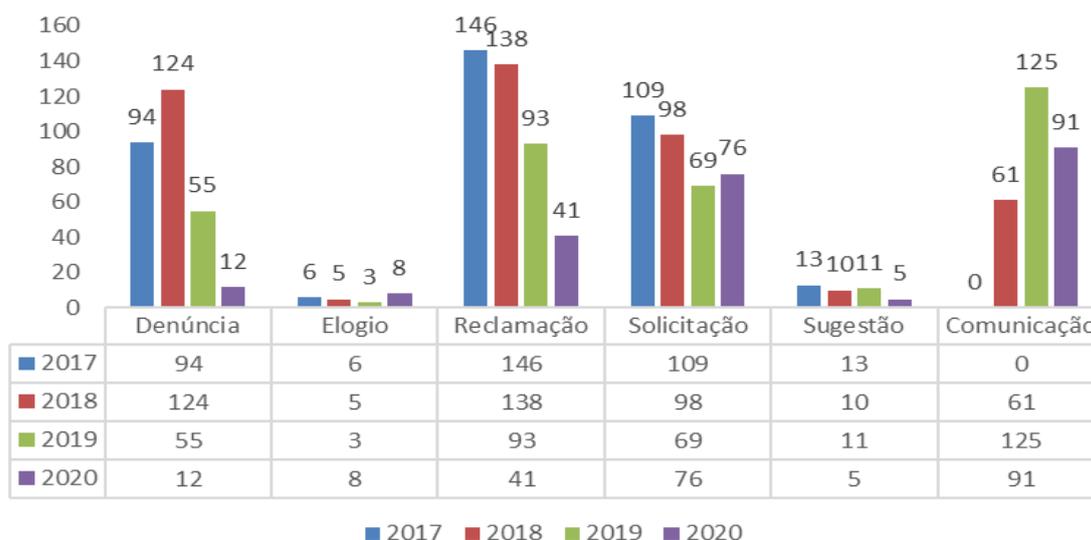


Figura 4- Evolução das manifestações por tipo.

3.2. Assuntos mais demandados

Os 11 assuntos mais demandados estão na imagem 5, onde é possível verificar que Certificados ou Diplomas obtiveram o maior volume das demandas, em geral foram usuários solicitando informações e/ou certificados do ENCCEJA, seguido por o tema auxílio e agente público, e a categoria COVID-19 teve 10 manifestações.

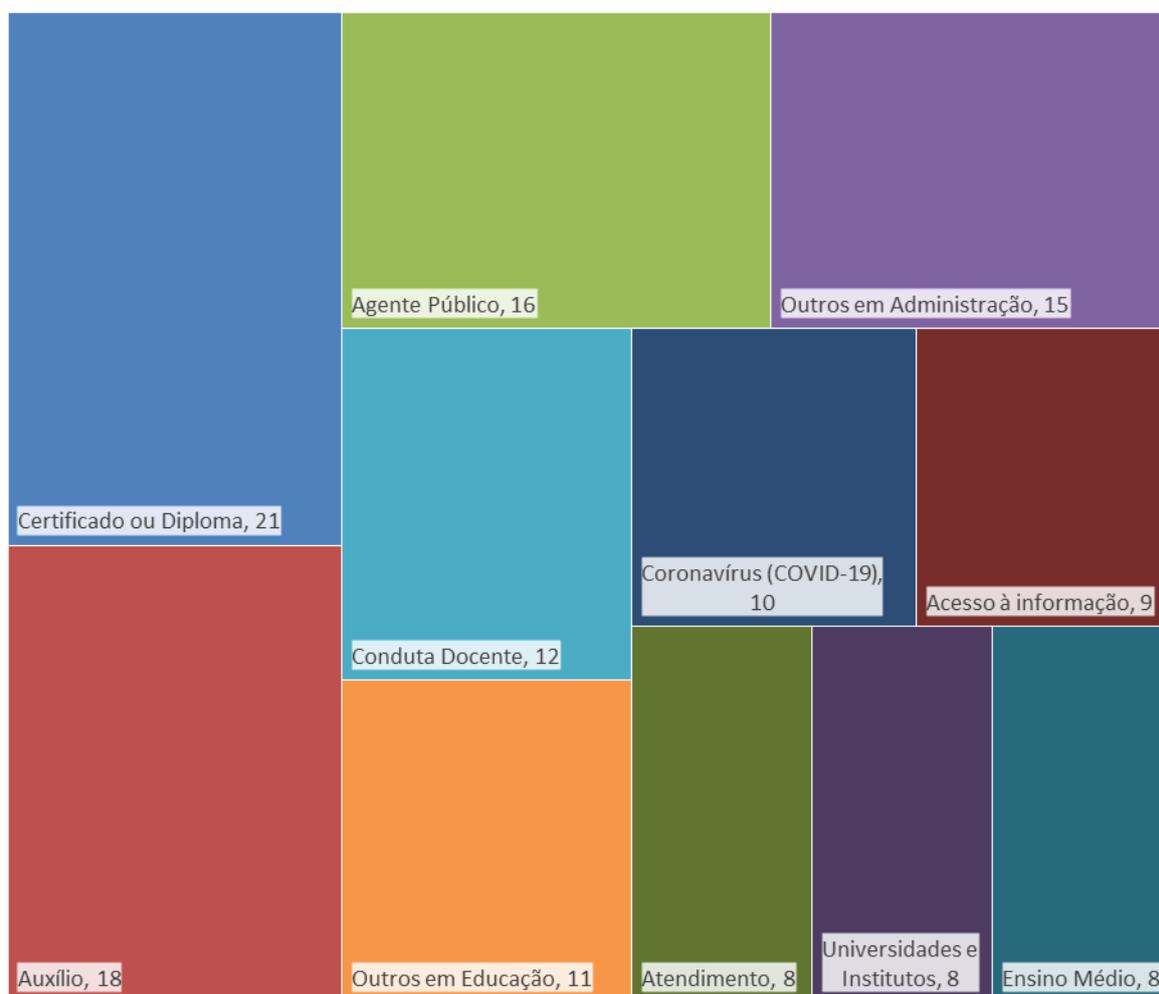
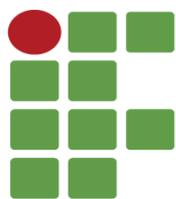


Figura 5- Assuntos mais demandados

3.3. Origem das Manifestações

As manifestações tiveram como local do fato 5 Estados da Federação, sendo o Estado do Paraná a unidade da Federação com maior número de manifestações, ao todo 193. Os Estados BA, RJ, RN, SP figuraram com uma manifestação cada, enquanto 35 manifestações não informaram, como retratado na figura 6.



Figura 6- Estado do Local do fato

O quadro 1 detalha e informa as cidades indicadas como lugar dos fatos observados.

Quadro 1- Município do lugar do Fato

Município	Qtde de Manifestações	Município	Qtde de Manifestações
Abatiá	1	Guaratuba	1
Ângulo	1	Irati	2
Antonina	1	Ivaiporã	3
Apucarana	1	Jacarezinho	1
Assis Chateaubriand	15	Jaguariaíva	1
Astorga	1	Loanda	1
Barracão	3	Londrina	4
Campo Largo	7	Marialva	2
Capanema	4	Palmas	17
Cascavel	8	Paranaguá	5
Colombo	7	Pinhais	1
Curitiba	70	Pitanga	1
Curiúva	1	Ponta Grossa	2
Dois Vizinhos	1	Quedas do Iguaçu	1
Fazenda Rio Grande	1	Rio de Janeiro	1
Foz do Iguaçu	5	Salvador	1
Francisco Alves	2	São Paulo	1
Goianinha	1	Telêmaco Borba	5
Goioerê	3	Umuarama	3
Não informado	35	União da Vitória	11

3.4. Perfil dos Manifestantes

3.4.1. Faixa etária

Tabela 1- Faixa etária dos manifestantes

Faixa Etária	Qtd de Solicitantes	Percentual
0-19 anos	1	0,88%
20-39 anos	4	3,54%
40-59 anos	5	4,42%
Não Informado	103	91,15%

Fonte: Painel Resolveu CGU

3.4.2. Cor

Tabela 2- Cor do Manifestantes

Cor	Qtd de Pessoas	Percentual
Não Informado	68	60,18%
Branca	29	25,66%
Parda	13	11,50%
Preta	2	1,77%
Amarela	1	0,88%

Fonte: Painel resolveu CGU

3.4.3. Gênero

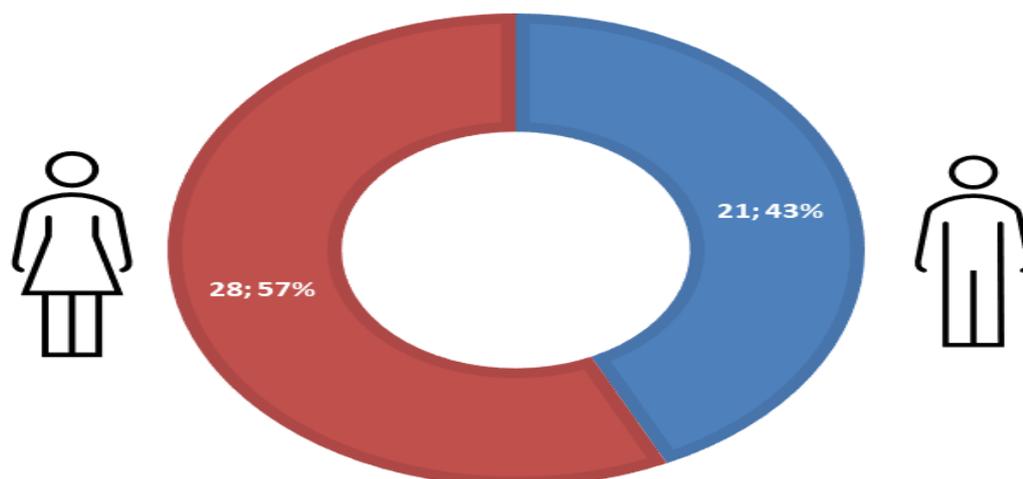


Figura 7- Gênero dos manifestantes

As informações e nomenclaturas são extraídas do painel Resolveu, da CGU.

3.5. Satisfação dos Usuários

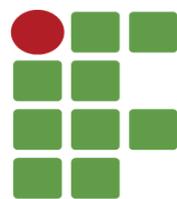
Ao final do atendimento o usuário recebe um questionário em que pode expressar sua satisfação com as respostas. Este questionário é totalmente voluntário. Desta forma, o painel registrou 26 repostas, conforme verificado na figura 8.



Figura 8- Demanda resolvida

Questionados sobre se a demanda foi atendida, 46% dos usuários disseram que sim, 27% tiveram sua demanda parcialmente atendida, enquanto 27% consideram que sua demanda não foi resolvida. No âmbito do Governo Federal, os percentuais são 33%, 17% e 51% para sim, parcialmente e não.

Quando buscamos saber o nível de satisfação do usuário, os números nos mostram que 53,8% dos respondentes se sentiram muito satisfeitos e 23,10% muito insatisfeitos, ao passo que em todo o Governo Federal temos os valores de 22,80% e 25,50%, para muito satisfeito e muito insatisfeito, respectivamente.



4. Considerações finais

A Ouvidoria-Geral do IFPR é um canal de comunicação essencial entre o cidadão e a instituição, uma vez que o trabalho desenvolvido por este setor tem como propósito contribuir para o fortalecimento da cidadania e da democracia participativa, buscando despertar em cada integrante da instituição a necessidade de atender às solicitações do usuário, colaborando, assim, para o aperfeiçoamento e melhoria das atividades prestadas pela Instituição.

A confluência sinérgica em nível institucional é fundamental para a detecção de condutas e processos a serem melhorados na atuação do IFPR frente à sociedade, proporcionando avanços na qualidade da prestação dos serviços oferecidos ao cidadão, com qualidade, rapidez, eficiência e eficácia. Entende-se que, quanto maior for a participação da sociedade por meio da Ouvidoria, maior será a oportunidade para a Gestão identificar possíveis melhorias a serem implantadas ou falhas a serem superadas e que até então não eram percebidas.

A Carta de Serviço ao Usuário é peça importante na interação com a sociedade. Desta forma, é necessário sua atualização e revisão constantes, pois são os serviços que IFPR oferece à sociedade. Com base na carta de serviços, a Ouvidoria tem o dever de instituir o conselho de usuários, bem como promover a devida avaliação dos serviços oferecidos pela instituição.

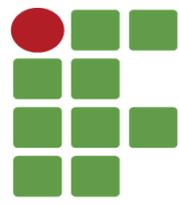
4.1. Agradecimentos

A Ouvidora-Geral do IFPR, agradece a todos que envidaram esforços, usaram da empatia para entender e responder às demandas advindas dos usuários de serviços públicos.

4.2. Sugestões da Ouvidoria

Diante dos resultados apresentados e com o objetivo de subsidiar as ações efetivas atribuídas a esta Ouvidoria, é importante apresentar as proposições a seguir, sem qualquer pretensão de determinar o que as unidades acadêmicas ou administrativas do IFPR devem fazer, mas com o objetivo de refletir sobre algumas alternativas para melhoria dos serviços prestados à comunidade:

- 1- Atualizar a carta de Serviços;
- 2- Implementar o Conselho de usuários nos termos da Lei 13.460/2017 e Decretos 9.492/2018 e 10.228/2020;
- 3- Observar a Lei Geral de Proteção de dados em todos os processos da instituição;



- 4- Realizar palestras sobre conduta de docente, abordando temas como redes sociais e assédio sexual;
- 5- Criar um método interno em cada unidade, para analisar as demandas mais recorrentes e, conseqüentemente, trabalhar no sentido de minimizar a repetição dessas demandas e cumprir os prazos regimentais.