

OUVIDORIA

— RELATÓRIO DE ATIVIDADES —



INSTITUTO FEDERAL
Goiás

APRESENTAÇÃO

O processo de implantação da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás (IFG), como instrumento democrático de gestão, se deu a partir da Portaria IFG nº 999, de 21 de maio de 2015, emitida pelo Reitor, designando uma comissão responsável pelo estudo e apresentação do projeto de implantação da Ouvidoria do IFG.

Para conhecer o funcionamento das ouvidorias, sua natureza, finalidades e competências, a Comissão realizou estudos, pesquisas e visita à Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás (UFG). Também foram debatidos documentos orientadores da Ouvidoria-Geral da União e regulamentos das ouvidorias de outras instituições de ensino.

Após a elaboração do Projeto de Implantação de Ouvidoria no IFG, este foi encaminhado pelo Reitor para consulta pública e, findo o prazo para as contribuições, a Comissão avaliou as propostas de alteração/complementação e, em 02 de dezembro de 2015, a minuta da versão final do regulamento foi encaminhada ao Presidente do Conselho Superior para providências cabíveis.

O Projeto de Implantação de Ouvidoria no IFG esclarece que a possibilidade de constituição da Ouvidoria na estrutura organizacional do IFG está prevista no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2012-2016, aprovado pela Resolução CONSUP/IFG nº 036, de 19 de dezembro de 2013. Além disso, o relatório final da Comissão Avaliadora do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), para o credenciamento das Instituições de Ensino Superior (IES), enfatiza a necessidade de criação da Ouvidoria no IFG.

Em 07/12/2015, a Secretaria do Conselho Superior encaminhou a minuta de regulamento para a Câmara de Desenvolvimento Institucional para apreciação e construção de parecer.

Na reunião do Conselho Superior, de 22 de fevereiro de 2016, a Câmara de Desenvolvimento Institucional apresentou seu Parecer sobre o Regulamento da

Ouvidoria que foi debatido e aprovado, conforme Resolução CONSUP/IFG nº 004, de 22 de fevereiro de 2016. Em 05 de abril de 2016, o Reitor emitiu Portaria IFG nº 710 nomeando a ouvidora do IFG.

Segundo o Projeto de Implantação da Ouvidoria no IFG, no decorrer do trabalho da comissão não houve dúvida sobre a função da Ouvidoria no processo de democratização da instituição. Contudo a implantação de uma instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos, com vistas ao aprimoramento da gestão pública, traz consigo grandes desafios, tanto no que diz respeito aos meios de divulgação desta instância como de efetivamente se consolidar como um canal de diálogo entre o IFG e a sociedade.

A ouvidora do IFG administra as manifestações dos cidadãos, atua como gestora e autoridade de monitoramento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e também como responsável por assegurar a publicação e atualização do Plano de Dados Abertos (PDA), conforme detalhado à frente neste relatório.

Desta forma, a ouvidoria cumpre seu papel como canal de participação social, compreendendo as diferentes manifestações como demandas legítimas e, por fim, reconhece que o apoio recebido das Diretorias-Gerais dos Câmpus, Pró-Reitorias, Diretoria-Executiva, Gabinete da Reitoria e do Reitor é capaz de estabelecer ações de gestão capazes de favorecer o aperfeiçoamento da instituição, bem como de seus agentes públicos, propiciando serviços cada vez mais qualificados.

Claudia Beatriz Carrião Alves

Ouvidora do IFG

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2016

A Ouvidoria do IFG apresenta o relatório das atividades compreendidas entre os meses de abril, mês de sua implantação, a outubro de 2016, em cumprimento art. 7º, inciso XIV, do Regulamento da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás e demais normativos legais em vigor, e ainda em atenção aos cidadãos que promovem a transparência ativa da Instituição e contribuem para o aperfeiçoamento da gestão.

A atividade fim da Ouvidoria é a administração das manifestações dos cidadãos, cuidando dos encaminhamentos, prazos e qualidade das respostas enviadas no sentido de certificar se de fato contemplam na totalidade o questionamento ou solicitação do cidadão. Ademais adequa as respostas, quando necessário, para que estas estejam em linguagem cidadã, conforme orienta a Ouvidoria-Geral da União.

Na condição de ouvidora do IFG, responde também como autoridade de monitoramento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC/IFG), conforme Portaria IFG nº 1968, de 02/09/2016, exercendo no âmbito do IFG o que dispõe o artigo 40 da Lei nº 12.527/2011 e o artigo 67 do Decreto nº 7.724/2012.

Compete à autoridade de monitoramento a responsabilidade por verificar o cumprimento da LAI e ainda recomendar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à efetividade do acesso à informação na instituição.

Em atendimento ao Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, que institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, o Reitor designou um Grupo de Trabalho responsável por elaborar e publicar o Plano de Dados Abertos (PDA/IFG), conforme Portaria IFG nº 2478, de 08/11/2016, ficando a ouvidora, na condição de autoridade de monitoramento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC/IFG), como responsável por assegurar a publicação e atualização do PDA/IFG, em atendimento ao artigo 5º, § 4º, do referido decreto.

Visando a capacitação e atualização para o trabalho, foram realizados cursos, treinamentos e também participação em eventos, seminários e outros.

1. Manifestações recebidas pela Ouvidoria

1.1. Competências da Ouvidoria

Dentre as diversas competências atribuídas ao ouvidor, dispostas no art. 7º do Regulamento da Ouvidoria do Instituto Federal de Goiás, destacamos o inciso III:

- ✓ receber, analisar e encaminhar ao setor competente as reclamações, as denúncias, os elogios, as sugestões e as solicitações sobre o funcionamento dos órgãos do Instituto, acompanhando a tramitação até a resposta final;

1.2. Contato com a Ouvidoria

Atualmente a Ouvidoria conta com um servidor para atendimento e disponibiliza os seguintes meios de contato para recebimento das manifestações dos cidadãos:

- ✓ e-mail: ouvidoria@ifg.edu.br;
- ✓ telefone: (62) 3612-2277;
- ✓ correspondência: (processo, carta ou correspondência oficial): Prédio da Reitoria – Avenida Assis Chateaubriand, nº 1658, Setor Oeste, Goiânia/GO – CEP: 74.130-012;
- ✓ presencialmente: em sala própria para atendimento individual e reservado no Prédio da Reitoria – Avenida Assis Chateaubriand, nº 1658, Setor Oeste, Goiânia/GO – CEP: 74.130-012.

1.3. Canais de acesso à Ouvidoria

As demandas recebidas por telefone ou presencialmente são registradas pela ouvidora, que inicialmente informa ao manifestante o e-mail para contato, caso este queira redigir o próprio texto da sua manifestação.

Após o registro da manifestação, a Ouvidoria faz uma análise preliminar do assunto para, posteriormente, encaminhá-la à instância que formulará a resposta.

Em 2016, entre os meses de abril (mês da implantação) a dezembro, houve 153 manifestações registradas e respondidas. O Quadro (1) apresenta as demandas conforme o canal de acesso utilizado pelo cidadão.

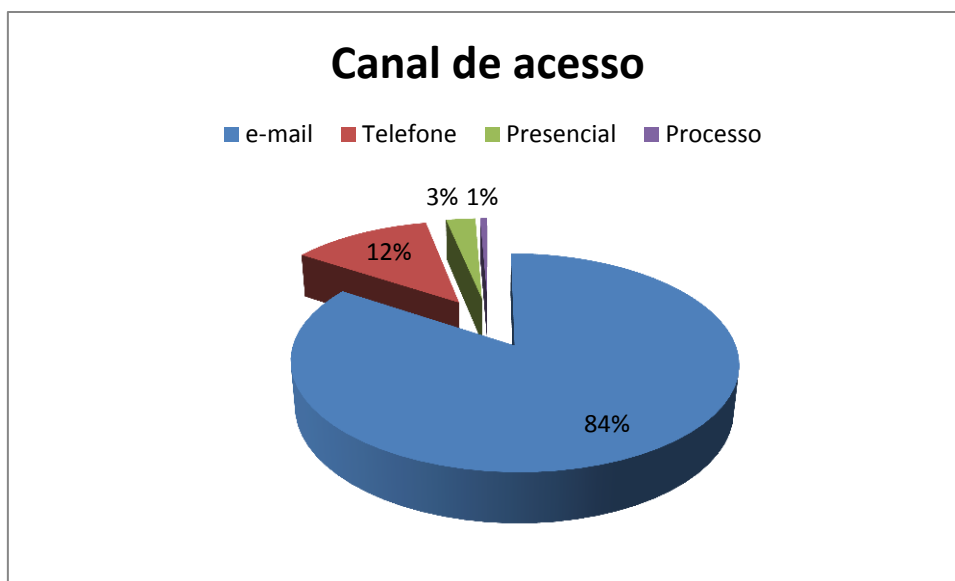
Quadro 1 – Canal de Acesso das Manifestações

Canal de Recebimento	Quantidade
e-mail	129
Telefone	19
Presencial	4
Processo	1
Total	153

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

Dentre os meios utilizados pelos usuários para contato com a Ouvidoria, o e-mail se destaca com um percentual de 84%, conforme apresentado no Gráfico (1) abaixo.

Gráfico 1 – Canal de Acesso das Manifestações



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

1.4. Total de demandas tratadas pela Ouvidoria

A Ouvidoria recebeu um total de 153 demandas em 2016, conforme Quadro (2), sendo que 43 foram indevidamente encaminhadas a esta instância, e, portanto, reencaminhadas ao destinatário correto do seguinte modo: 42 demandas foram direcionadas ao Serviço de Informação do Cidadão- SIC, por serem de solicitação de

informação, e 01 ao remetente, por se tratar de demanda pertencente ao Instituto Federal do Tocantins.

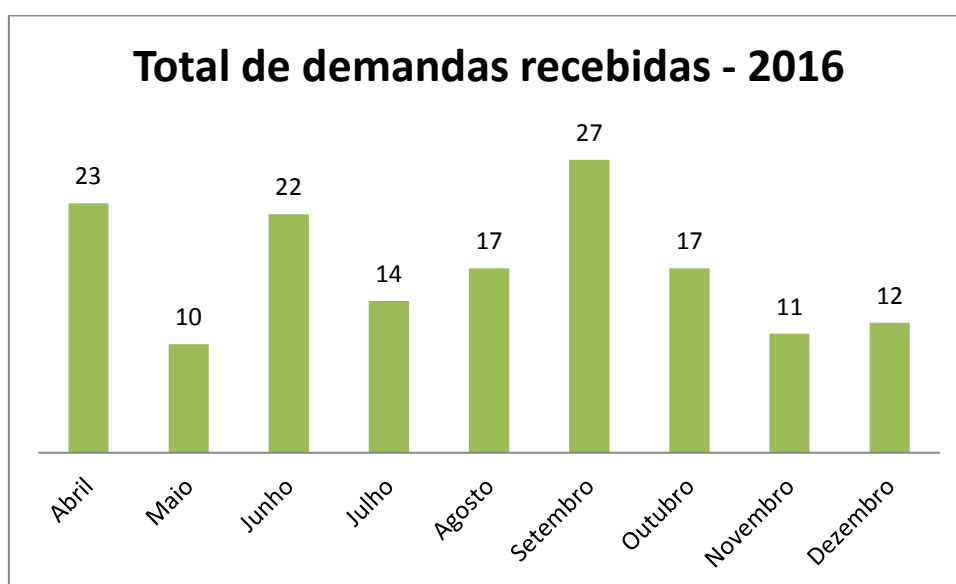
Quadro 2 – Total de Demandas Tratadas pela Ouvidoria

Mês	Quantidade
Abril	23
Maio	10
Junho	22
Julho	14
Agosto	17
Setembro	27
Outubro	17
Novembro	11
Dezembro	12
TOTAL	153

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

O Gráfico (2) abaixo apresenta as demandas distribuídas nos meses de abril a dezembro de 2016, destacando-se setembro com 27 manifestações recebidas.

Gráfico 2 – Total de demandas recebidas



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

1.5. Prazo médio de atendimento

O prazo médio de atendimento, apresentado no Quadro (3) abaixo, é calculado considerando-se o total de manifestações registradas no mês e a quantidade de dias compreendidos entre o registro inicial e a resposta final à manifestação, sendo a média total de 10,11 dias.

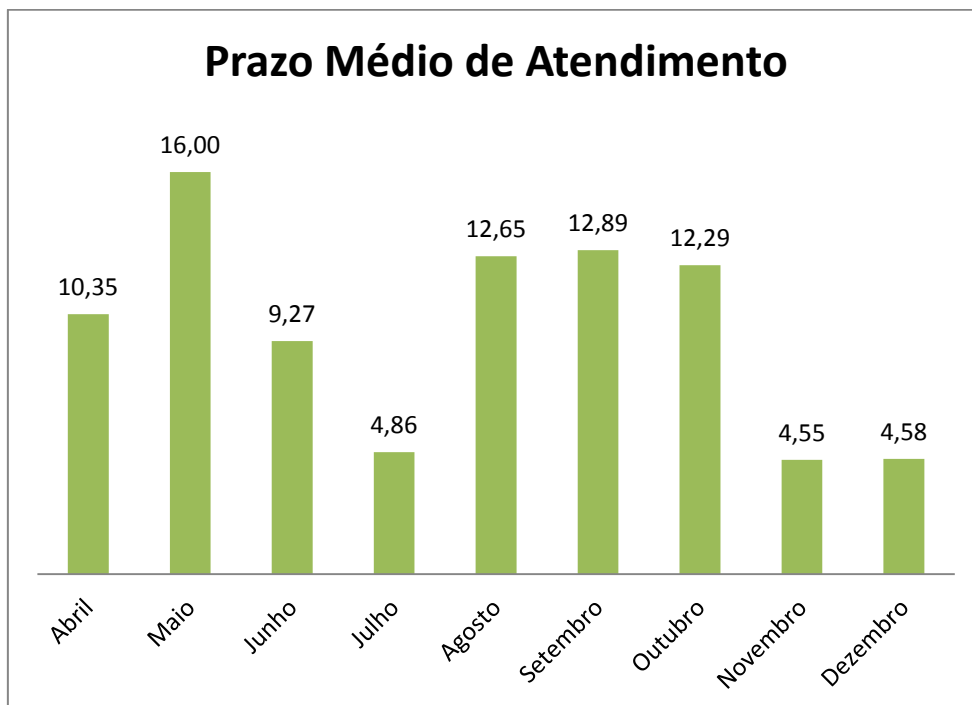
Quadro 3 – Prazo médio de atendimento da Ouvidoria (em dias)

Mês	MÉDIA
Abril	10,35
Maio	16,00
Junho	9,27
Julho	4,86
Agosto	12,65
Setembro	12,89
Outubro	12,29
Novembro	4,55
Dezembro	4,58
TOTAL	10,11

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

No que tange ao prazo para resposta conclusiva ao solicitante, esta Ouvidoria busca cumprir o prazo estipulado no artigo 10º, parágrafo 4º, do Regulamento da Ouvidoria e também as orientações do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União, que é de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

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



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

1.6. Classificação das Manifestações recebidas na Ouvidoria

As manifestações são classificadas em cinco tipos, a saber: elogio, denúncia, solicitações diversas, reclamação e sugestão.

- ✓ **ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou sobre as pessoas que participaram do serviço/atendimento;
- ✓ **DENÚNCIA:** comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública ou ocorridas em razão do exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos ou funções. Comunicação de infrações disciplinares, prática de atos de corrupção ou improbidade administrativa que venham a ferir a ética e a legislação;
- ✓ **SOLICITAÇÕES DIVERSAS:** requerimento de atendimento ou serviço, podendo se referir a uma solicitação material ou não;
- ✓ **RECLAMAÇÃO:** demonstração de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público,

considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo. Para efeito de padronização, também serão consideradas nessa categoria as críticas, tais como opiniões desfavoráveis, crítica aos atos da Administração, de concessionárias de serviço público ou de servidores; e

- ✓ **SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal, ainda que associada a uma reclamação específica.

O Quadro (4) abaixo apresenta a classificação das demandas registradas na Ouvidoria.

Quadro 4 – Tipo das Manifestações recebidas na Ouvidoria

Tipo	Quantidade
Reclamação	57
Solicitação	63
Denúncia	23
Sugestão	3
Elogio	7
Total	153

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

Do total de demandas registradas, apresentadas no Gráfico (4), 37% foram classificadas como reclamações, 41% como solicitações, 15% como denúncias, 5% como elogios e 2% como sugestões.

Gráfico 4 – Tipo das Manifestações



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

1.7. Perfil do público atendido

Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar manifestação para a Ouvidoria. Para análise, o público interno da Instituição foi dividido entre servidores e discentes, além do público externo e os que não se identificaram, conforme Quadro (5).

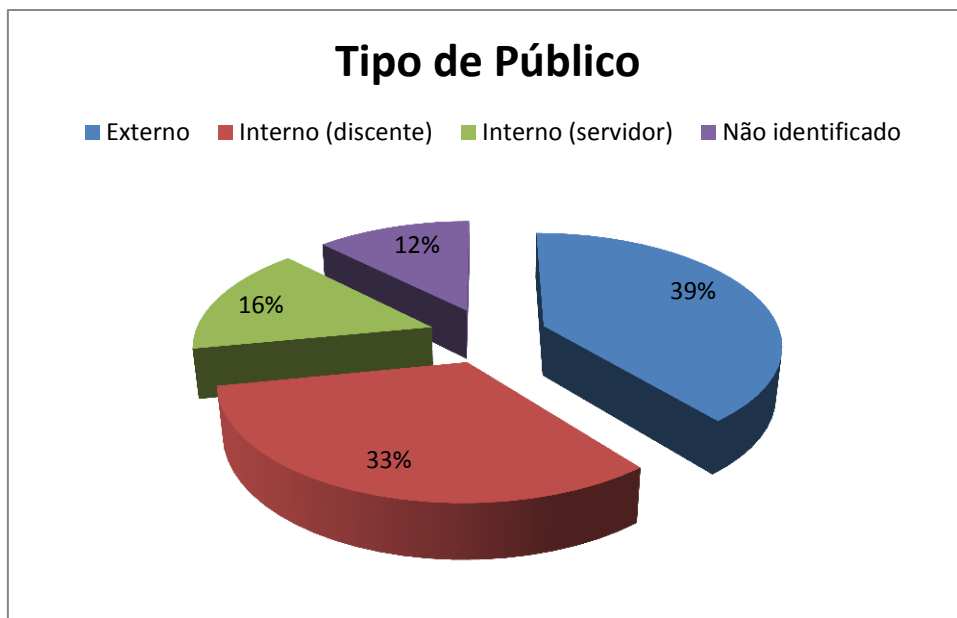
Quadro 5 – Perfil do público atendido

Perfil do Público Atendido	Quantidade
Externo	60
Interno (discente)	50
Interno (servidor)	24
Não identificado	19
Total	153

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

As demandas, em porcentagem, estão apresentadas no Gráfico (5), a seguir.

Gráfico 5 – Tipo de público atendido



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

1.8. Instâncias demandadas pela Ouvidoria

Conforme artigo 10, do Regulamento da Ouvidoria, esta enviará memorando às instâncias hierárquicas institucionais a ela relacionadas, conforme descrito:

- ✓ no caso de solicitações ligadas aos câmpus do IFG, ao Diretor-Geral do Câmpus;
- ✓ no caso de solicitações ligadas às Pró-Reitorias, aos Pró-Reitores;
- ✓ no caso de solicitações ligadas à Diretoria-Executiva, ao Diretor-Executivo;
- ✓ no caso de solicitações ligadas ao Gabinete da Reitoria, ao Chefe de Gabinete;
- ✓ no caso de denúncias graves, ao Reitor para os devidos encaminhamentos.

Estão listadas no Quadro (6), por ordem decrescente, as instâncias demandadas em 2016, considerando a responsabilidade das mesmas em responder às manifestações encaminhadas pela Ouvidoria.

Observa-se que 42 manifestações foram encaminhadas erroneamente na Ouvidoria, sendo reencaminhadas ao SIC e, entre as instâncias de fato demandadas pela Ouvidoria, a PRODI atendeu 21 demandas, seguida da PROEN e Câmpus Goiânia, com 16 atendimentos cada.

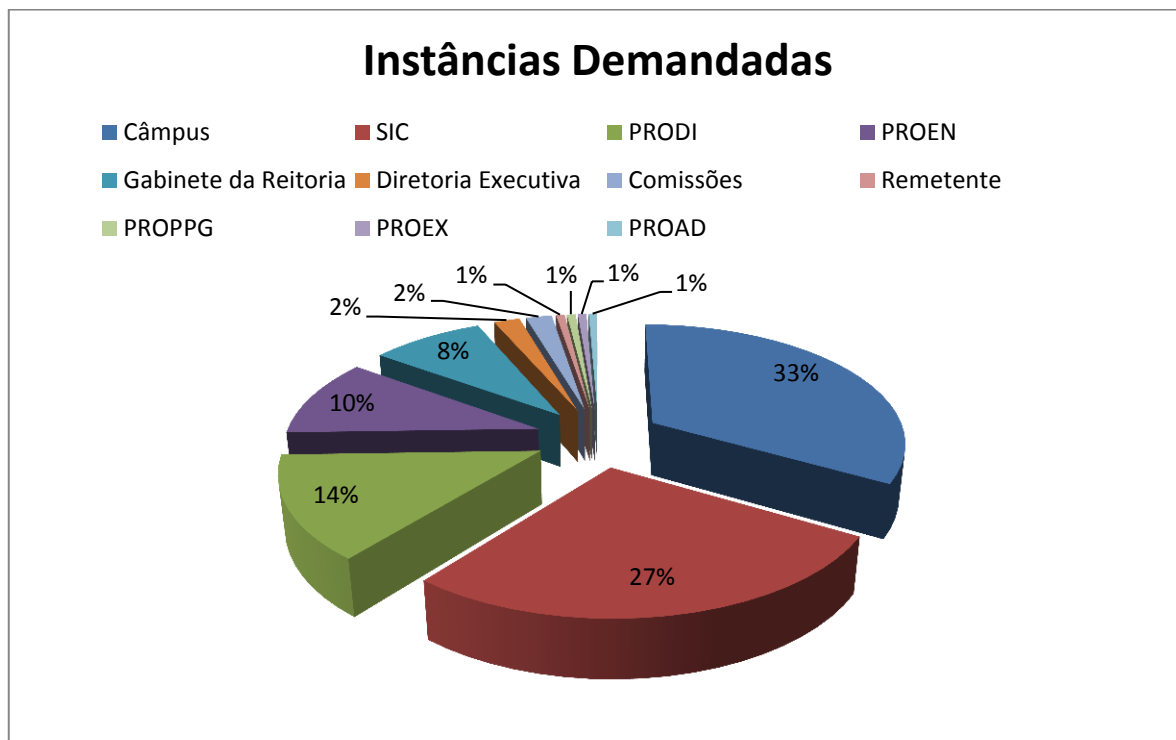
Quadro (6) – Quantitativo de manifestações por instância demandada

Instância Demandada	Quantidade
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	42
PRODI	21
Câmpus Goiânia	16
PROEN	16
Gabinete da Reitoria	13
Câmpus Itumbiara	08
Câmpus Formosa	07
Câmpus Uruaçu	07
Câmpus Aparecida de Goiânia	05
Câmpus Cidade de Goiás	03
Diretoria Executiva	03
Comissões	03
Câmpus Jataí	02
Câmpus Anápolis	01
Câmpus Inhumas	01
Câmpus Luziânia	01
PROAD	01
PROEX	01
PROPPG	01
Remetente	01

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

O Gráfico (6), em porcentagem, agrupa as demandas de todos os câmpus do IFG, totalizando 33%, seguidas do SIC 27%, PRODI, com 14% e PROEN, com 10%.

Gráfico 6 – Quantitativo de manifestações por instância demandada



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

1.9. Principais assuntos demandados à Ouvidoria

Os assuntos demandados na Ouvidoria foram agrupados segundo sua natureza e especificidade, conforme Quadro (7) a seguir.

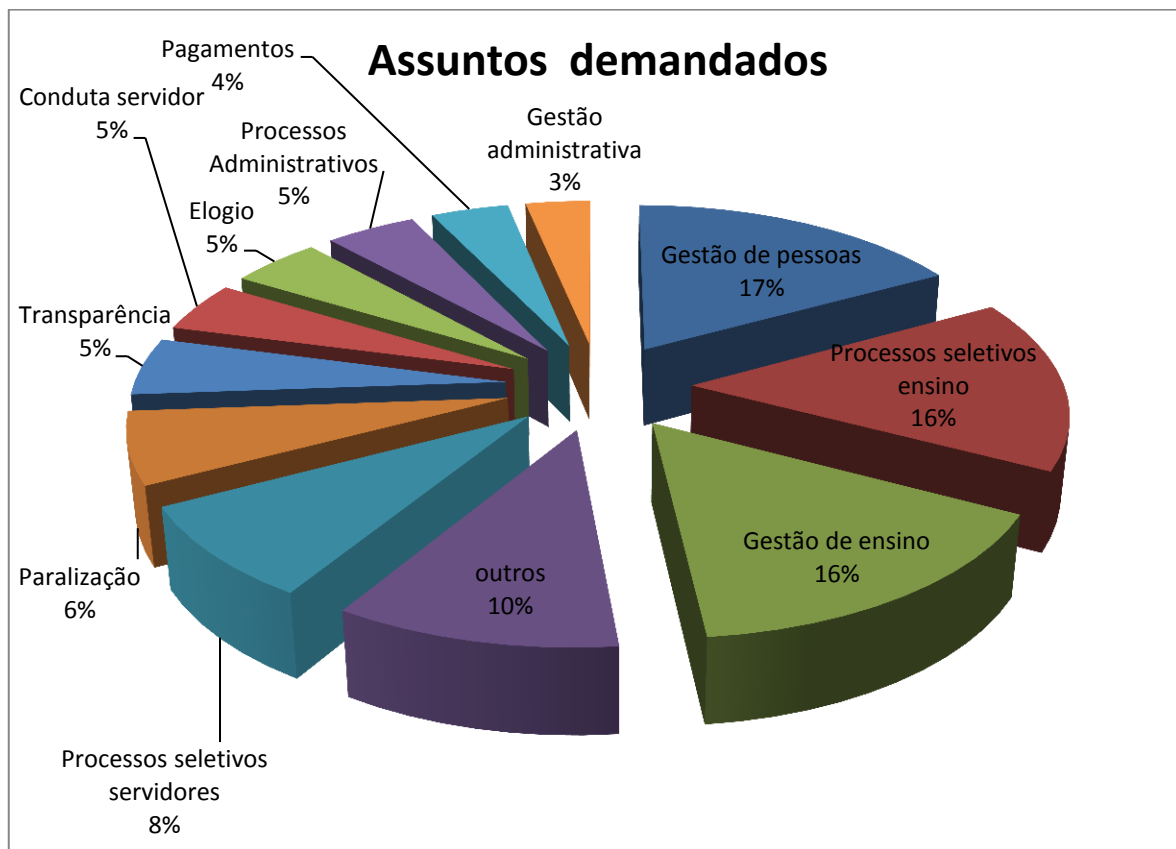
Quadro (7) – Quantitativo de manifestações, recebidas em 2016, por assunto

Instância Demandada	Quantidade
Gestão de pessoas (acumulação de cargos, aproveitamento vaga, atendimento descortês, cumprimento de carga horária, redistribuição, relacionamento conflituoso (discente, docente, técnico-administrativo))	26
Processos seletivos ensino (EJA, técnicos integrados, portador de diploma, transferência externa, vestibular)	24
Gestão de ensino (colação de grau, estágio, declarações, diploma, disciplinas, grade curricular, jubramento, monitoria, PPC, proficiência/programas)	24
Outros	16
Processos seletivos servidores (Técnico-administrativos, docentes) e estagiários	13
Paralisação/ocupação	10
Gestão administrativa (ar condicionado, bebedouro, internet, placas de identificação de salas, sala de aula)	5
Transparência/legalidade ações/improbidade	8
Conduta de servidor (docente, técnico-administrativo)	7
Elogio	7
Processos Administrativos (andamento, pareceres, etc.)	7
Pagamentos (auxílio estudantil, auxílio transporte, diárias, monitoria, RSC)	6

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

Para a elaboração do Gráfico (7) abaixo, foi necessário resumir o título do assunto, porém o mesmo se encontra em detalhes no Quadro (7), apresentado anteriormente.

Gráfico 7 – Assuntos demandados



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

2. Consultas ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) foi implantado no Instituto Federal de Goiás em atendimento à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. A referida lei, conhecida como LAI – Lei de Acesso a informação, dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do artigo 5º, no inciso II do § 3º do artigo 37 e no § 2º do artigo 216 da Constituição Federal.

O SIC conta com um servidor responsável pelo atendimento, triagem e encaminhamento das solicitações de informação e posteriormente resposta ao cidadão. A ouvidora responde como autoridade de monitoramento do SIC, em atendimento ao artigo 40 da Lei nº 12.527/2011, a seguir:

Art. 40. No prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da vigência desta Lei, o dirigente máximo de cada órgão ou entidade da administração pública federal direta e indireta designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para, no âmbito do respectivo órgão ou entidade, exercer as seguintes atribuições:

- I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei;
- II - monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;
- III - recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei; e
- IV - orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e seus regulamentos.

O SIC disponibiliza os seguintes meios de contato para recebimento das consultas dos cidadãos:

- ✓ Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (CGU), disponível no link <<http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema/>>;
- ✓ e-mail: sic@ifg.edu.br;
- ✓ telefone: (62) 3612-2222;

- ✓ correspondência: (processo, carta ou correspondência oficial): Prédio da Reitoria – Avenida Assis Chateaubriand, nº 1658, Setor Oeste, Goiânia/GO – CEP: 74.130-012;
- ✓ presencialmente: no Prédio da Reitoria – Avenida Assis Chateaubriand, nº 1658, Setor Oeste, Goiânia/GO – CEP: 74.130-012.

Em 2016 houve 1.311 solicitações de informação no SIC. O Quadro (8) abaixo apresenta o Relatório de Consultas ao Serviço de Informação ao Cidadão, mostrando que o canal de acesso mais utilizado pelo cidadão é o telefone da instância.

Quadro (8) – Consultas ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC/IFG

Mês	e-mail	e-SIC	telefone	Total
Janeiro	39	16	52	107
Fevereiro	35	11	65	111
Março	36	16	68	120
Abril	30	23	63	116
Maio	22	11	59	92
Junho	30	32	66	128
Julho	27	30	53	110
Agosto	25	15	69	109
Setembro	24	12	68	104
Outubro	27	07	76	110
Novembro	26	08	72	106
Dezembro	20	12	66	98
Total	341	193	777	1311

Fonte: Relatório de Atividades do SIC 2016

Do universo de 1.311 consultas, 193 pedidos de informação foram efetuados através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (CGU) e, deste total, somente duas respostas apresentaram recurso em primeira instância, que prontamente foram respondidos contemplando o requerente.

3. *Elaboração do Plano de Dados Abertos (PDA) do IFG*

O Plano de Dados Abertos (PDA) é uma exigência legal, que atende ao Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, que tem por finalidade instituir a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal.

A elaboração do PDA vem ao encontro do disposto na Lei nº 12.527 (Lei de Acesso à Informação – LAI), de 18 de novembro de 2011, que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas, na Instrução Normativa SLTI nº 4, de 13 de abril de 2012, que institui a Infraestrutura Nacional de Dados Abertos, o Decreto Presidencial nº 6.666, de 27 de novembro de 2008, que institui a Infraestrutura Nacional de Dados Espaciais, bem como dos compromissos assumidos pelo Brasil no âmbito do 2º Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto, entre outros normativos que abordam o tema de transparência.

Uma vez publicado o PDA da Instituição, compete ao servidor nomeado como autoridade de monitoramento do SIC, a atender ao disposto no § 4º, do artigo 5º do Decreto nº 8.777/2016, a seguir:

§ 4º A autoridade designada nos termos do art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, será responsável por assegurar a publicação e a atualização do Plano de Dados Abertos, e exercerá as seguintes atribuições:

- I - orientar as unidades sobre o cumprimento das normas referentes a dados abertos;
- II - assegurar o cumprimento das normas relativas à publicação de dados abertos, de forma eficiente e adequada;
- III - monitorar a implementação dos Planos de Dados Abertos; e
- IV - apresentar relatórios periódicos sobre o cumprimento dos Planos de Dados Abertos, com recomendações sobre as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento da Política de Dados Abertos.

No IFG, foi constituído um Grupo de Trabalho, nomeado pelo Reitor, responsável por elaborar e publicar o Plano de Dados Abertos da Instituição.

Em novembro de 2016, os servidores do Grupo de Trabalho participaram do curso Elaboração de Plano de Dados Abertos, na modalidade a distância, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP. Posteriormente, os trabalhos de elaboração do PDA/IFG se iniciaram e foram realizadas duas reuniões.

A primeira reunião discorreu sobre o conceito de dados abertos e se esclareceram dúvidas. Foi definido o gerente do projeto de elaboração e publicação do PDA do IFG. Cada instância representada na reunião SIC, Ouvidoria, DICOM, PROEN/DAA, Auditoria e DTI ficou responsável por levantar as informações mais demandadas em seus setores como possíveis dados a serem abertos para serem discutidos na reunião seguinte. Também ficou acertada a elaboração do rascunho do plano no Google Docs, conforme modelo fornecido pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e elaboração de cronograma de trabalho.

Na segunda reunião foi feito o levantamento de possíveis dados a serem abertos. Foram disponibilizados para o grupo os links da minuta do PDA do IFG, da planilha de levantamento para priorização dos dados e também rascunho do plano de ação e cronograma, podendo os membros do grupo registrar suas contribuições diretamente nos documentos.

Na ocasião ficou definida a data da reunião seguinte e, segundo o cronograma, previsão de publicação do PDA em março de 2017.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do IFG, como espaço democrático de participação e diálogo entre o cidadão e a gestão da Instituição, atua de forma a acolher as manifestações recebidas como demandas legítimas, que visam contribuir com o aperfeiçoamento dos serviços ofertados pela Instituição, no campo educacional, didático ou pedagógico, ou ainda na gestão, nas relações interpessoais no ambiente de trabalho ou no atendimento aos públicos interno e externo.

Cabe alertar a gestão do IFG sobre os principais aspectos analisados no universo de 153 manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2016.

Do total analisado, 42 manifestações (27,45%) referiam-se à Solicitação de Informação, que, somadas as 1.311 demandas recebidas diretamente pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), assinalam deficiência na transparência ativa nos canais de comunicação do IFG ou dificuldade de navegação no portal da Instituição, questão possível de ser minimizada com a implantação do novo portal prevista para março de 2017.

Os assuntos relativos à Gestão de Ensino e a Processos Seletivos contaram 24 manifestações (15,68%) cada. Recomendamos ações que visem disponibilizar informações claras, utilizando-se linguagem cidadã, para assuntos referentes à emissão de documentos, projetos de cursos, concursos em andamento, ingresso no IFG, dentre outros.

Em relação às demandas referentes à Gestão de Pessoas foram registradas 26 manifestações (16,99%). Sobre este aspecto destacamos, dentre outros deveres fundamentais do servidor público, o que se segue:

g) ser cortês, ter urbanidade, disponibilidade e atenção, respeitando a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral; (Decreto nº 1.171/1994 – Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal)

Ponderamos a necessidade de um trabalho de reflexão acerca de nossa atuação enquanto agentes públicos em uma instituição de educação, que tem o papel transformador da sociedade.

Tendo em vista à consolidação e ampliação do trabalho é que se intenciona maior divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria, além da sensibilização da comunidade interna e externa, através da produção de materiais de divulgação, tanto em meio físico como virtual, além de visitas nos câmpus da Instituição.

Por fim, destacamos a importância da manutenção do diálogo com as diversas instâncias da Instituição visando ações proativas para a solução das demandas apresentadas pela comunidade.