



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO MARANHÃO

OUVIDORIA INSTITUCIONAL/REITORIA

Relatório de Gestão

II Semestre de 2013

São Luís- MA

2014

Ouvidoria

“De todos os sentidos, o mais importante para a aprendizagem do amor, do viver junto e da CIDADANIA é a audição” (Rubem Alves)

Sumário

1. Apresentação
2. Competências da Ouvidoria
 - 2.1. Proposta de Valor
3. Público Alvo
4. Canais de Comunicação
5. Atendimento ao Cidadão
6. Atividades da Ouvidoria em 2013
7. Participação em Seminários, palestras e outros eventos
8. Informações adicionais
9. Demandas Fale Conosco e Ouvidoria em 2013
 - 9.1 Tipos de Demandas Recebidas
 - 9.2. Procedência das Demandas
 - 9.2.1 Percentual por Unidade
 - 9.3 Proveniências das Demandas
 - 9.4 Canais Utilizados
10. Considerações Finais

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Maranhão é um órgão de assessoramento da Reitoria que atua na intermediação entre esta Instituição e a comunidade.

Os serviços da Ouvidoria são prestados em consonância com os princípios legais Constitucionais, dando ênfase à probidade; isonomia; legalidade; impessoalidade; moralidade; publicidade e eficiência.

É importante lembrar que a Ouvidoria Institucional não desempenha o papel do Fale Conosco, tira dúvidas ou pedido de informações rotineiras. Respeitando as diretrizes da Controladoria Geral da União o seu principal papel é o de receber manifestações dos cidadãos, interpretá-las e buscar soluções para o caso visando o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados, além de informar adequadamente a direção da organização sobre os indicativos de satisfação dos usuários.

A Ouvidoria Institucional, no segundo semestre de 2013 iniciou o seu processo de Implantação, onde três fases precisam ser destacadas:

1. Planejamento (Plano de Trabalho, Sistema de Informação, criação de uma página integrada ao site do IFMA);
2. Desenvolvimento (Composição de uma equipe, Divulgação do Sistema de Informação, elaboração do Regimento Interno e promoção da Ouvidoria);
3. Qualificação da equipe e de potenciais servidores com interesse em Ouvidoria;

Cabe ressaltar que os serviços desempenhados por esta Instituição de Ensino Técnico e Tecnológico perpassam pela finalidade da promoção social e do desenvolvimento humano que começa com o redesenho organizacional, mudança de comportamento e compromisso profissional. A Ouvidoria, para realizar seu papel depende da parceria de todas as unidades e principalmente de pessoas compromissadas com a educação de qualidade, que através do Ensino, Pesquisa e Extensão fazem a diferença e compõem esta Instituição.

2. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Institucional tem por propósito buscar soluções para as demandas dos cidadãos; oferecer informações gerenciais e sugestões ao órgão em que atua, visando o aprimoramento da prestação dos serviços.

Segundo a Controladoria Geral da União a qualidade dos serviços prestados pela administração se aperfeiçoa com a atuação da ouvidoria, uma vez que ela auxilia na identificação de pontos a serem aprimorados e contribui, dessa forma, para a melhoria dos procedimentos e dos processos administrativos.

A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Maranhão – IFMA seguirá diretrizes da Controladoria Geral da União-CGU, destacando que, a ouvidoria pública no Poder Executivo Federal, tem como finalidade fomentar a participação e a conscientização da população acerca do direito de receber um serviço público de qualidade, eficiente e respeitoso, e, em alguns casos, auxiliar o cidadão a identificar o fórum apropriado para a resolução do problema relatado.

2.1. PROPOSTA DE VALOR:

- ✓ Receber e encaminhar às instâncias competentes:
Elogio; Sugestão; Reclamação; Denúncia; Representações.
- ✓ Informação aos solicitantes quanto ao encaminhamento adotado em relação à sua solicitação;
- ✓ Acompanhar as providências adotadas até a obtenção da solução do serviço público;
- ✓ Sugerir a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento na prestação do serviço público;
- ✓ Relatórios estatísticos com os tipos de manifestações mais frequentes, por local e períodos de tempo e avaliação quantitativa dos resultados;
- ✓ Monitoramento contínuo das manifestações por tempo e local de ocorrência;

3. PÚBLICO ALVO:

- ✓ Discentes e Servidores do IFMA.

Estando disponível para todos os cidadãos, independente de vínculos Institucionais.

4. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A Ouvidoria Institucional atende por meio de:

1. Telefone fixo Institucional: (098) 3268-0070;
2. E-mail: ouvidoria@ifma.edu.br ;
3. Correspondências: Avenida Marechal Castelo Branco, nº 789, Bairro São Francisco – São Luís /MA (segundo piso, sala 32) cep 65.076-091;
4. De forma Presencial; e
- 5.*Sistema de Informação : www.ifma.edu.br/ouvidoria

5. ATENDIMENTO AO CIDADÃO

O atendimento é individual, dependendo da situação, poderá ser coletivo em forma de reunião ou de fórum segundo a necessidade e/ou número de envolvidos na demanda.

6.ATIVIDADES DA OUVIDORIA EM 2013

Em agosto de 2013 , houve uma mudança na chefia da Ouvidoria do IFMA, a professora Cristiane Lacerda, apresentada na 31ª Reunião do Colégio de Dirigentes assumiu a pasta.

A partir desse mês iniciou-se o processo de Implantação da Ouvidoria Institucional, que começou virtualmente, através do e-mail : ouvidoria@ifma.edu.br, já que a Reitoria ainda não tinha estrutura física o suficiente para que a Ouvidoria tivesse uma sala para atendimento, neste mesmo mês o Sistema Fale Conosco (atendimento de primeira instância) dos *Campi* passou a ser gerenciado pela Ouvidoria.

Em seu processo de Implantação dividido em três fases:

Fase 1: Planejamento:

- a) Elaboração do Plano de Trabalho da Ouvidoria 2013-2014, onde consta a apresentação da Ouvidoria Institucional do IFMA, a análise estratégica, e o mapeamento estratégico de sua Implantação;
- b) Apresentação ao Reitor do Plano de Trabalho;
- c) Solicitação ao Reitor de infraestrutura física e de pessoal;
- d) Solicitação à Diretoria de Tecnologia da Informação a criação de uma plataforma para atender à necessidade de um sistema próprio de atendimento ao cidadão. *
- e) Solicitação ao Diretores Gerais dos *Campi*, para designarem um servidor para receber e tomar providências quanto as demandas do Fale Conosco de seu Campus.
- f) Organização de pastas e documentos da Ouvidoria;
- g) Formação de um Grupo de Trabalho para a elaboração da minuta do Regimento Interno da Ouvidoria;
- h) Recebimento de Orientações da OGU- Ouvidoria Geral da União;

Fase 2 . Desenvolvimento

A composição da equipe, a elaboração da minuta do Regimento Interno e a Promoção da Ouvidoria, assim como a fase três da implantação estão previsto no plano de trabalho, para acontecer em 2014.

É importante ressaltar que a mudança de prédio, favoreceu a Implantação da Ouvidoria, que recebeu sala, equipada para atender o cidadão individualmente ou coletivamente.

7. PARTICIPAÇÃO SEMINÁRIOS, PALESTRAS E OUTROS EVENTOS

a) Ouvidoria na Gestão Pública : um canal de comunicação social, palestra ministrada no II Seminário de Gestão Pública: Uma nova Visão de Governar, apresentada aos acadêmicos do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública, e gestores presentes, realizada no IFMA campus Buriticupu, com o objetivo, de tornar público o que é uma Ouvidoria, como ela pode ser utilizada, assim como o planejamento de Implantação da Ouvidoria Institucional.

b) Caravana das Ouvidorias da região nordeste: rumo ao Sistema Nacional de Ouvidorias, evento organizado pela OGU/CGU, onde se aprofundou assuntos de interesse das ouvidorias públicas brasileiras, e as questões debatidas despertaram nos ouvidores atenção sobre a importância da troca de experiências, e estímulo a estudos e/ou estratégias que viabilizem a criação de um Sistema de Efetiva Participação e Controle Social.

8. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

*O Sistema da Ouvidoria está previsto para ser entregue até o final de fevereiro de 2014, e estará disponível ao público em uma página da Ouvidoria integrada ao site do Instituto, onde o cidadão poderá também acessar a informações do que é a Ouvidoria, suas competências além de bases legais e os outros meios de contatos.

A partir de 2014 o gerenciamento do e-SIC – Serviço eletrônico de Informação ao Cidadão ficará sob o gerenciamento da Ouvidoria este fato somado ao Sistema Próprio de Atendimento (Sistema Ouvidoria) proporcionará uma mudança significativa e esta diferenciação de sistemas permitirá que o usuário compreenda melhor a existência de uma outra instância de atendimento dentro da própria Instituição, disponível para o

recebimento de denúncias, reclamações, sugestões, elogios e pedido de Informação. Isso possibilitará também que os usuários diminuam a procura por órgãos superiores e externos ao IFMA, como o Ministério Público, ou a Ouvidoria Geral da União para resolver problemas que a Ouvidoria do IFMA destina-se a tratar.

No segundo semestre de 2013 a Ouvidoria foi inserida no processo de elaboração do Plano de Desenvolvimento Institucional- PDI (Decreto 5.773/2006, Art.16), plano este onde a Instituição de Ensino deve orientar o Desenvolvimento da Instituição no período de sua abrangência (2014-2018), identificando as ações e atividades a serem desenvolvidas tanto no plano acadêmico quanto no administrativo, nos atualiza acerca da situação atual do Instituto, permite que conheçamos o perfil e as tendências institucionais, para remeter e conduzir a um novo e equilibrado patamar de desenvolvimento. É importante salientar que a inserção da Ouvidoria nesse processo de elaboração é fundamental porque a comunidade acadêmica deve fazer parte da elaboração, comunidade esta que faz parte do público alvo, que são nossos clientes internos e os clientes externos também, porque tem participação de representantes sindicais, além de que conhecer o diagnóstico atual, o desempenho Institucional e as projeções para o crescimento e desenvolvimento desta Instituição é deter informações necessárias para balizar respostas de pedido de informação e tratamento das demandas que serão efetuadas no decorrer do ano de 2014.

Quanto aos mecanismos para medir a satisfação dos cidadãos-usuários dos serviços resultantes da atuação do IFMA, será em 2014 a aplicação da pesquisa de satisfação junto aos cidadãos. E quanto aos serviços da Ouvidoria esta pesquisa será fixada, em caráter permanente na página onde o cidadão registrará suas demandas, para posteriormente ser apresentada e avaliada, para as providências necessárias.

Em relação a parte A, item 10, do Anexo II da DN TCU nº 127, de 15/03/2012 10.3, não constam em nossos arquivos resultados de pesquisas de opinião feitas nos últimos três anos com cidadãos em geral, segmentos organizados da sociedade ou usuários dos serviços prestados pelo Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Maranhão, como explicitado no parágrafo acima, pretende-se realizar uma pesquisa de opinião pública no decorrer de 2014.

9. DEMANDAS “FALE CONOSCO” E OUVIDORIA EM 2013

9.1 Tipos de Demandas Recebidas

Tipo de Mensagem	Quantidade	Percentual
Reclamação	51	17.46%
Pedido de Informação	239	81.84%
Elogio	2	0.70%
TOTAL	292	100%

A tabela 9.1 demonstra o quanto o gerenciamento e o fornecimento de informação é importante, o que leva a Instituição a repensar e redesenhar sua forma de se comunicar e estabelecer estratégias de acesso a informações. Cabe ressaltar que os pedidos de informação registrados em sua maioria foi a respeito do processo seletivo que ocorreu no final de 2013, quanto a pagamento de inscrição (já que o Banco do Brasil, estava em greve) locais de prova e resultados.

9.2 Procedência das Demandas

Número	Unidade Envolvida Campus	Natureza da Comunicação			
		Quantidade	Reclamação	Pedido de Informação	Elogio
1	Açailândia	13	1	11	1
2	Alcântara	4	0	4	
3	Bacabal	8	3	5	
4	Barreirinhas	8	2	6	
5	Barra do Corda	13	1	12	
6	Buriticupu	10	0	10	
7	Caxias	10	1	9	
8	Centro Histórico	11	4	7	
9	Coelho Neto	12	0	12	
10	Codó	6	0	6	
11	Grajaú	0	0	0	
12	Imperatriz	16	3	13	
13	Maracanã	13	1	12	
14	Monte Castelo	17	1	16	
15	Pinheiro	5	1	4	
16	Reitoria	91	24	67	
17	Santa Inês	12	2	9	1
18	São João do Patos	8	3	5	
19	São Raimundo das M.	3	1	2	
20	Timon	24	3	21	
21	Zé Doca	8	0	8	
		292	51	239	2

9.2.1 Percentual por unidade

Unidade Envolvida		Natureza da Comunicação				Percentual por Unidade (do GERAL)		
Nº	Campus	Quantidade	Reclamação	Pedido de Informação	Elogio	Demandas	Reclamação	Informação
1	Açailândia	13	1	11	1	4%	2%	5%
2	Alcântara	4	0	4		1%	0%	2%
3	Bacabal	8	3	5		3%	6%	2%
4	Barreirinhas	8	2	6		3%	4%	3%
5	Barra do Corda	13	1	12		4%	2%	5%
6	Buriticupu	10	0	10		3%	0%	4%
7	Caxias	10	1	9		3%	2%	4%
8	Centro Histórico	11	4	7		4%	8%	3%
9	Coelho Neto	12	0	12		4%	0%	5%
10	Codó	6	0	6		2%	0%	3%
11	Grajaú	0	0	0		0%	0%	0%
12	Imperatriz	16	3	13		5%	6%	5%
13	Maracanã	13	1	12		4%	2%	5%
14	Monte Castelo	17	1	16		6%	2%	7%
15	Pinheiro	5	1	4		2%	2%	2%
16	Reitoria	91	24	67		31%	47%	28%
17	Santa Inês	12	2	9	1	4%	4%	4%
18	São João do Patos	8	3	5		3%	6%	2%
19	São Raimundo das M.	3	1	2		1%	2%	1%
20	Timon	24	3	21		8%	6%	9%
21	Zé Doca	8	0	8		3%	0%	3%
		292	51	239	2	100%	100%	100%

9.3 Proveniências das Demandas

Tipo de Demanda	Quantidade	Interna	Externa
Reclamação	51	4	47
Pedido de Informação	239	20	219
Elogio	2	0	2
TOTAL	292	24	266
		8.91%	91.09%

Quanto à proveniência das demandas encaminhadas, 91% são externas à Instituição, o que demonstra a importância das suas atividades para a sociedade e o cidadão, e o quanto é importante ter um canal de comunicação direto entre Instituto e sociedade.

9.3 Canais Utilizados

Canal	Quantidade	Percentual
Fale Conosco	286	97.94%
Presencial	3	1.02%
Correspondência	2	0.70%
Telefone	1	0.34%
Total	292	100%

O fato de 97.94% dos demandantes terem utilizado o sistema do “Fale Conosco” demonstra a importância que um sistema de informação próprio da Ouvidoria tem para facilitar o contato entre o cidadão e o IFMA, é a forma mais prática e com custos mínimos que a sociedade pode utilizar a qualquer momento e local, o que pode até justificar o fato dos outros canais terem sido utilizados em menor quantidade. Este dado ainda reforça a importância da promoção da Ouvidoria dentro de nossa Instituição, que está previsto para acontecer logo após sua Implantação.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Institucional, é o canal de comunicação entre a sociedade e o IFMA, o seu processo de Implantação é necessário para que seja planejado a melhor maneira de atender o cidadão.

Como disse Hélio Beltrão, é preciso restabelecer na consciência dos administradores o conceito, às vezes esquecido, de que serviço público significa servir ao público, e este conceito, esta unidade que foi instituída para tanto, tem. Enfatizando o servir com qualidade, facilitando o contato, procurando junto às outras unidades tratar dentro de prazos estabelecidos, e retornar ao IFMA com indicadores e sugestões de melhoria.

O Instituto Federal do Maranhão ao Instituir a Ouvidoria, instituiu na verdade um espaço cidadão, existe muito a ser feito ainda, como a pesquisa de opinião, a promoção desse canal de comunicação, mas como já mencionado , deve ser de forma planejada, estruturada, para que o maior interessado, o cidadão, sinta-se de fato acolhido, visto, ouvido, atendido.

A Participação social que refere-se ao conjunto de processos e mecanismos democráticos criados para possibilitar o **diálogo** e o **compartilhamento de decisões** sobre programas e políticas públicas ou sobre os resultados da atuação deste Órgão, faz parte de um dos valores desta Instituição que trata sobre a Integração Social. A Ouvidoria Institucional é parte essencial para essas ações interativas com a sociedade, visando ao desenvolvimento Institucional, Tecnológico e conseqüentemente Social.