

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO
MARANHÃO
REITORIA
OUVIDORIA INSTITUCIONAL**

RELATÓRIO DA OUVIDORIA INSTITUCIONAL

ANO 2020

São Luís- MA
2021

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO
MARANHÃO
REITORIA
OUVIDORIA INSTITUCIONAL**

RELATÓRIO DA OUVIDORIA INSTITUCIONAL

ANO 2020

Relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão referente ao período de janeiro/2020 a dezembro/2020.

São Luís- MA
2021

REITOR

Carlos Cesar Teixeira Ferreira

PRÓ-REITOR DE ENSINO E ASSUNTOS ESTUDANTIS

Maron Stanley Silva Oliveira Gomes

PRÓ-REITOR DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO

Rogério de Mesquita Teles

PRÓ-REITOR DE EXTENSÃO

Carlos Alexandre Amaral Araújo

PRÓ-REITORA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Clarisse Cordeiro Medeiros

PRÓ-REITORA DE ADMINISTRAÇÃO

Lucimeire Amorim Castro

EQUIPE DA OUVIDORIA INSTITUCIONAL

Gabriel Freitas Brenha

Silvia Letícia Araújo de Melo

Ouvidoria e Democracia Participativa

“Quando a Administração Pública enxerga as pessoas apenas como destinatárias das políticas e serviços públicos, há grande risco de que decisões sejam tomadas sem levar em consideração a opinião dos seus usuários e sem se submeter ao controle social. Para a melhoria contínua dos produtos entregues pela Administração Pública, portanto, é imprescindível incentivar a participação dos usuários na gestão dos serviços públicos e na formulação de decisões que afetem as políticas públicas.”

Fonte: Manual de Ouvidoria Pública. Revisto, ampliado e atualizado pela Lei 13.460 e Decreto nº 9.492 rumo ao sistema participativo. Edição revisada e ampliada da Coleção OGU. Controladoria Geral da União.

Sumário

APRESENTAÇÃO	6
1. OUVIDORIA INSTITUCIONAL.....	7
1.1 Perspectivas de atuação da ouvidoria	7
1.2 Base Legal	8
1.3 Localização da Ouvidoria.....	9
1.4 Manifestações dos usuários	9
1.5 Canais.....	10
Telefone.....	10
SUAP (Portal)	11
Correspondência	11
Presencial	11
Fala. Br.....	11
1.6 Manifestações recebidas em 2020	11
1.6.1 Manifestações provenientes do canal SUAP	13
1.6.2 Manifestações provenientes do canal Fala.Br.....	14
1.7 Pedidos de acesso à informação (Plataforma Fala.br)	16
1.8 Outras demandas atendidas pela Ouvidoria.....	16
2. PONTOS RECORRENTES	17
3. AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	18
3.1 Usuário.....	18
3.1.2 Metodologia	18
3.1.3 Resultados	18
4 PARTICIPAÇÃO EM PROJETOS	19
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	20
ANEXO A- RELATÓRIO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	21
ANEXO B – RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO	25

APRESENTAÇÃO

Este documento apresenta o relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão durante o exercício de 2020, em conformidade com a Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública e com a Instrução Normativa nº 05, de 18 de junho de 2018, que estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal.

O relatório está dividido em 5 seções. A primeira seção aborda o papel da Ouvidoria, as bases legais, as perspectivas de atuação, os canais de atendimento ao cidadão e as manifestações recepcionadas no ano de 2020. Na segunda seção estão contemplados os pontos recorrentes das manifestações; a terceira seção, por sua vez, contempla os resultados da pesquisa de satisfação, com a finalidade de avaliar os serviços prestados junto aos usuários da Ouvidoria no ano de 2020; a quarta seção traz informações sobre a participação da Ouvidoria em projetos institucionais, e a quinta seção as considerações finais.

1. OUVIDORIA INSTITUCIONAL

A Ouvidoria do Instituto Federal do Maranhão integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), instituído pelo Decreto 9.492, de 5 de setembro de 2018, cuja legislação tem como propósito coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal. O Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), atua como órgão central, e as ouvidorias e unidades responsáveis pelo trabalho de ouvidoria submetidas ao Decreto como unidades setoriais.

O Regimento Geral do IFMA estabelece que a Ouvidoria é a instância responsável pelo acolhimento e encaminhamento de manifestações da comunidade interna e externa. Para tanto, a unidade segue as orientações advindas da Instrução Normativa 05/2018, do Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União/Ouvidoria – Geral da União.

Entende-se que uma unidade de Ouvidoria “exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos. Nesse sentido, a Ouvidoria precisa ser estruturada em eixos consistentes de governança, legitimidade e independência.

A Ouvidoria, para realizar seu papel, conta com a colaboração de todas as unidades que integram o Instituto Federal do Maranhão, e está sempre em busca da prestação de um serviço público que atenda aos anseios dos usuários, conforme legislação vigente.

1.1 Perspectivas de atuação da ouvidoria

Seguindo as orientações da Instrução Normativa 05/2018, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União/Ouvidoria - Geral da União, as Ouvidorias devem primar pelas principais ações:

- Receber e encaminhar às instâncias competentes as seguintes manifestações: solicitação, sugestão, reclamação, denúncia ou elogio;
- Informar ao solicitante sobre o encaminhamento adotado em relação à sua demanda;
- 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;

- Apresentar relatórios estatísticos com os tipos de manifestações mais frequentes, por local e períodos de tempo e avaliação quantitativa dos resultados;
- Monitorar continuamente as manifestações por tempo e local de ocorrência, por meio de planilha elaborada para essa finalidade;

1.2 Base Legal

A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão utiliza como diretrizes os seguintes normativos:

- Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018, do Ministério da Transparência e Controladoria - Geral da União/Ouvidoria - Geral da União.

Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017

- Decreto n. 9.492, de 5 de setembro de 2018

Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal,

- Instrução Normativa Conjunta nº CRG/OGU nº 07, de 17 de setembro de 2018.

Dispõe sobre o recebimento e tratamento de denúncias e outras comunicações de irregularidade, e estabelece diretrizes para a salvaguarda da identidade do manifestante.

- Lei 13.460, de 26 de junho de 2017.

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

- Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

- Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012

Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

- Resolução nº 3, de 13 de setembro de 2019, da Controladoria-Geral da União/Ouvidoria - Geral da União

Dispõe sobre medidas gerais de salvaguarda à identidade de denunciantes.

1.3 Localização da Ouvidoria

A Ouvidoria Institucional encontra-se localizada no prédio da Reitoria do Instituto Federal do Maranhão à Avenida Colares Moreira, nº 477, Bairro Renascença – São Luís/ MA. O horário de atendimento para o registro de demandas presenciais é de 08h às 12h e de 14h às 18h, de segunda a sexta-feira.

1.4 Manifestações dos usuários

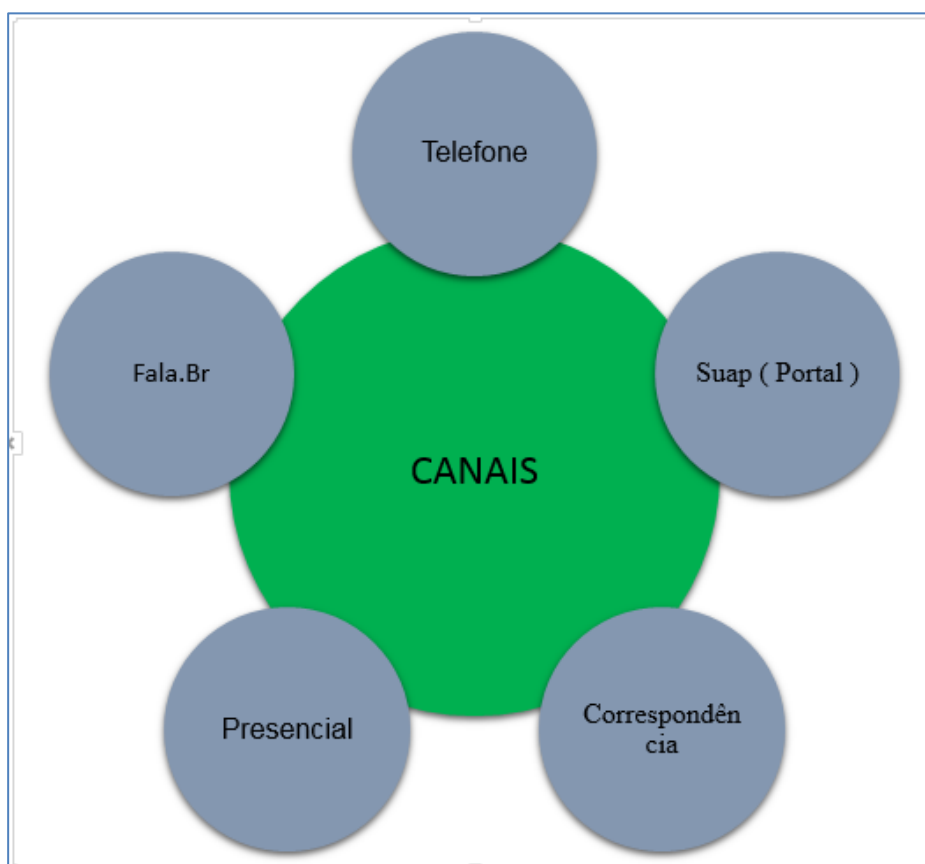
Segundo o Manual de Ouvidoria Pública, a Lei 13.460/2017 definiu as manifestações dos usuários como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e outras demandas que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços. Apresenta-se, a seguir, os tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria, com as respectivas definições:

- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;
- Denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ato ilícito cuja solução dependa de atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado ou o atendimento recebido.
- Sugestão: Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos;
- Solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.

1.5 Canais

O usuário dos serviços do Instituto Federal do Maranhão poderá contatar a Ouvidoria Institucional por diversos canais, conforme demonstrado na Figura 2, que segue:

Figura 2 – Canais



Fonte: Ouvidoria Institucional, 2021

Telefone

A Ouvidoria presta orientações ao usuário quanto a forma de acesso visando localizar no site do IFMA o canal mais adequado, com protocolo de atendimento, conforme o caso. Os telefones para contato são: (98) 98421-1007 e 98405-7361

SUAP (Portal)

Neste canal são registradas todas as espécies de manifestação, especificadas na IN 05/2018/CGU, seja por parte de servidor, aluno ou comunidade externa. Está localizado no portal do IFMA, no link <https://portal.ifma.edu.br/ouvidoria/ouvidoria-canais/>

Correspondência

Configura-se como mais uma opção para o usuário manifestar-se. Dessa forma, o demandante deverá enviar correspondência aos cuidados da Ouvidoria Institucional para o seguinte endereço: Avenida Colares Moreira, nº 447, Bairro – Renascença - São Luís-MA, CEP 65.075-441.

Presencial

Quando o cidadão deseja realizar o registro de sua demanda de forma presencial, basta dirigir-se à sala da Ouvidoria Institucional, ocasião em que será orientado sobre o formulário on-line disponibilizado para registro de manifestações e/ou atendido por servidor para o registro da manifestação via sistema.

Fala. Br

O Fala.BR foi implementado pela Ouvidoria Geral da União em julho de 2019, em substituição ao sistema e-OUV. Em 31 de agosto de 2020, o e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão) passou a integrar o Fala.br, de forma que, com o mesmo login/senha, e na mesma plataforma, o cidadão poderá solicitar pedidos de acesso à informação e elaborar manifestações de ouvidoria. Trata-se, portanto, de um canal monitorado pela CGU. Para acesso a plataforma, basta acessar o link: <https://falabr.cgu.gov.br/>

1.6 Manifestações recebidas em 2020

A Ouvidoria Institucional recebeu ao longo do ano de 2020 o quantitativo de **163 (cento e sessenta e três)** manifestações, as quais foram encaminhadas, via processo eletrônico, às unidades relacionadas, e tratadas nos termos da IN 05/2018/CGU. Cabe destacar que a Ouvidoria recebeu ainda um total de 119 (cento e dezenove) demandas que não se enquadram nos tipos de manifestações especificadas na IN 05/2018, todavia forneceu resposta orientativa para o usuário. Os casos que mais se enquadram nesse tipo de ocorrência estão relacionados a procedimentos administrativos (por exemplo certificação ENCCEJA) e a solicitação/recuperação de senha do sistema SUAP, utilizado na votação para escolha dos diretores gerais dos campi e reitor do IFMA pela comunidade escolar, ocorrida no ano de 2020.

Acredita-se que essa procura foi motivada, principalmente, pelo fato de a grande maioria dos campi do IFMA estar realizando atividades exclusivamente remotas, em razão da pandemia da covid-19. Dessa forma, muitos usuários acionaram a Ouvidora buscando auxílio na resolução de problemas dessa natureza.

O Quadro 1, abaixo, apresenta as manifestações recepcionadas pela Ouvidoria no ano de 2020:

Quadro 1 – Manifestações recepcionadas em 2020

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	CANAL	QUANT.
Reclamação	25 do canal Fala.Br e 67 do canal SUAP	92
Solicitação de providências	21 do canal SUAP e 19 do canal Fala.Br	40
Sugestão	01 do canal SUAP	01
Denúncia/comunicação	15 do canal SUAP e 15 do canal Fala.Br	30
Elogio	-	0
	TOTAL	163

Fonte: Ouvidoria do IFMA, 2021

De acordo com o Quadro 1, a demanda do tipo reclamação teve o maior quantitativo de manifestações. Atribui-se a isso as principais ocorrências: morosidade na tramitação de processos, falta de registro de notas no sistema Q-acadêmico e SUAP por parte de docentes, e o atraso no pagamento dos colaboradores externos em programas institucionais.

A solicitação de providências, segunda maior demanda recebida, está relacionada a situações como requisição de envio de pasta funcional de servidor redistribuído para o novo órgão, celeridade na tramitação de processos de aposentadoria e solicitação de docente para ministrar disciplinas pendentes em curso técnico.

A manifestação do tipo denúncia/comunicação (denúncia anônima) foi a 3ª mais atendida pela Ouvidoria, destacando-se as seguintes situações: acúmulo ilegal de cargo público, assédio moral e sexual, irregularidades em processo licitatório e irregularidades em processo seletivo de especialização, na modalidade a distância. É importante destacar que o tratamento da manifestação do tipo denúncia exige necessariamente o encaminhamento da demanda para um órgão apuratório, nos termos da IN 05/201/CGU.

Apresenta-se, a seguir, o detalhamento das manifestações recebidas.

1.6.1 Manifestações provenientes do canal SUAP

O Quadro 2, abaixo, detalha as manifestações recebidas pela Ouvidoria Institucional, provenientes do canal SUAP. Foram tratadas ao todo o quantitativo de 104 (cento e quatro) manifestações, não fazendo parte deste total as demandas em duplicidade ou que não se enquadram nos requisitos da IN 05/2018/CGU:

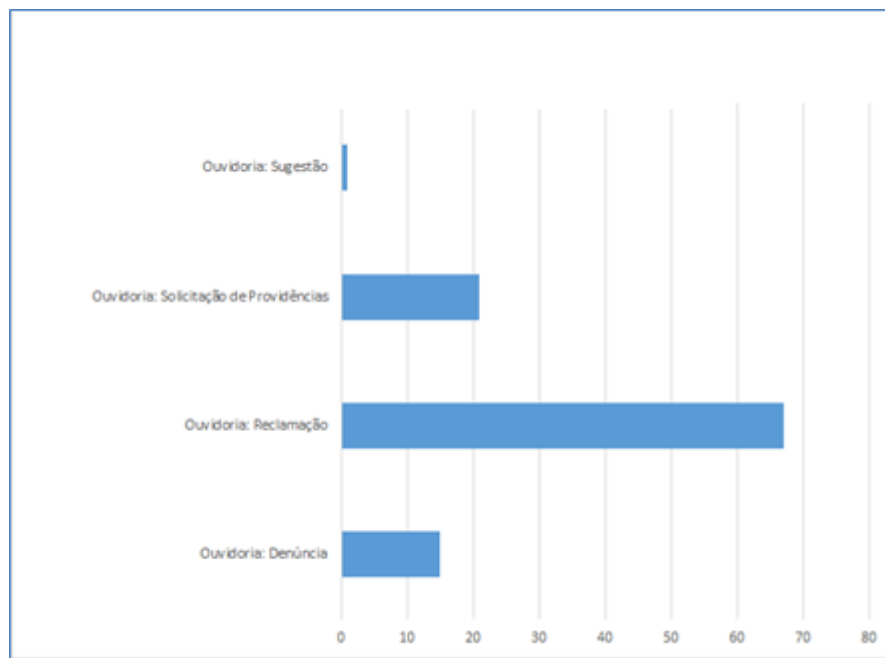
Quadro 2: Manifestações recebidas pelo canal SUAP

Nº	UNIDADE	SUAP					
		RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	ELOGIO	SUGESTÃO	TOTAL
1	Alcântara	1	-	-	-	-	1
2	Buriticupu	1	-	2	-	-	3
3	Caxias	3	1	-	-	-	4
4	Centro Histórico	1	-	1	-	-	2
5	Codó	2	-	-	-	-	2
6	Coelho Neto	1	-	-	-	-	1
7	Grajaú	1	-	-	-	-	1
8	Imperatriz	5	2	5	-	-	12
9	Itapecuru	1	-	-	-	-	1
10	Maracanã	1	1	-	-	-	2
11	Monte Castelo	7	2	3	-	-	12
12	Reitoria*	37	13	1	-	1	52
13	Santa Inês	2	1	-	-	-	3
14	São João dos Patos	1	-	2	-	-	3
15	São Raimundo das Mangabeiras	2	-	1	-	-	3
16	Timon	1	-	-	-	-	1
17	Viana	0	1	-	-	-	1
TOTAL		67	21	15	-	1	104

Fonte: Ouvidoria Institucional, 2021

O Gráfico 1, abaixo, apresenta as demandas provenientes do canal SUAP, detalhadas por tipo de manifestação:

Gráfico 1: Demandas por tipo de manifestação



Fonte: Ouvidoria Institucional, 2021

1.6.2 Manifestações provenientes do canal Fala.Br

Apresenta-se no Quadro 3, a seguir, as manifestações recebidas pela Ouvidoria Institucional provenientes do canal Fala.Br. Ao todo foram recebidas 59 manifestações, das quais 51 foram tratadas e 8 foram arquivadas, por motivo de duplicidade, falta de elementos mínimos que a configurasse como comunicação de irregularidades, pela demanda se tratar de um procedimento administrativo, ou ainda, por não ser da competência do Instituto Federal do Maranhão.

Seguem detalhadas, no Quadro 3, as manifestações recebidas, com as respectivas unidades relacionadas.

Quadro 3: Manifestações recebidas pelo Fala.br

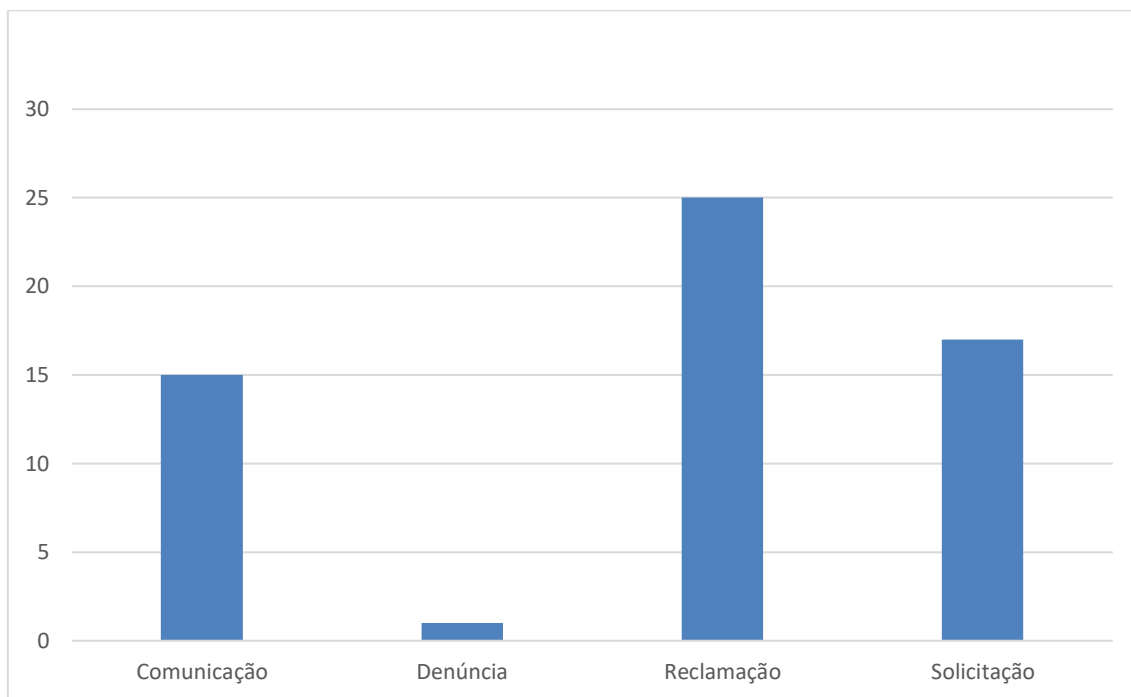
Nº	UNIDADE	FALA.BR					
		RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA/ COMUNICAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO	TOTAL
1	Barra do Corda	1	-	-	-	-	1
2	Barreirinhas	1	-	-	-	-	1
3	Centro Histórico	1	-	-	-	-	1
4	Coelho Neto	1	-	-	-	-	1
5	Grajaú	1	-	-	-	-	1
6	Imperatriz	1	-	-	-	-	1
7	Itapecuru	1	-	-	-	-	1
8	Maracanã	1	-	-	-	-	1
9	Monte Castelo	2	-	1	-	-	3
10	Reitoria*	11	19	5	-	-	35
11	Santa Inês	-	-	1	-	-	1
12	São Raimundo das Mangabeiras	3	-	-	-	-	3
13	Viana	1	-	-	-	-	1
TOTAL		25	19	7	-	-	51

Fonte: Ouvidoria do IFMA, 2021

*Obs. as manifestações atribuídas à Reitoria estão relacionadas também às Pró-reitorias e/ou às unidades a ela subordinadas.

O Gráfico 2, abaixo, detalha as demandas provenientes do canal Fala.Br, por tipo de manifestação:

Gráfico 2: Demandas por tipo de manifestação



Fonte: Ouvidoria do IFMA, 2021

1.7 Pedidos de acesso à informação (Plataforma Fala.br)

A Ouvidoria Institucional é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação no âmbito do IFMA, em conformidade com a Lei 12. 527/2011 (Lei de acesso à informação). No ano de 2020 foram recebidos e tratados, em sua totalidade, o quantitativo de **230** (duzentos e trinta pedidos), conforme detalhado no Anexo A deste relatório.

1.8 Outras demandas atendidas pela Ouvidoria

Além do atendimento dos canais já explicitados, a Ouvidoria Institucional, sempre que consultada, emite declaração para fins de estágio probatório de docentes no âmbito do IFMA, conforme prevê a Resolução nº 86/2016/CONSUP. No exercício de 2020, houve a expedição de **278** (duzentas e setenta e oito) declarações do tipo mencionado.

2. PONTOS RECORRENTES

Considerando as informações subsidiadas nas manifestações do exercício de 2020, esta unidade de ouvidoria apresenta os pontos recorrentes, cujas demandas carecem de procedimentos institucionais, tendo em vista a melhoria dos controles internos e consequentemente do serviço prestado aos usuários do Instituto Federal do Maranhão.

Quadro 04- Pontos Recorrentes

RECLAMAÇÃO
Ausência de registro de notas escolares por parte de docente;
Morosidade na tramitação de processo de aposentadoria/abono de permanência de servidor;
Morosidade no envio de pasta funcional de servidor redistribuído;
Reclamação sobre horário de funcionamento de setor.
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS
Celeridade na tramitação de processo de concessão de insalubridade/periculosidade;
Celeridade na tramitação de processo de progressão funcional.
DENUNCIA
Acúmulo de cargo público por parte de servidor;
Comunicação de irregularidades ocorridas em certame licitatório;
Comunicação de irregularidade em editais de programas institucionais;
Denúncia de assédio sexual envolvendo discentes;
Denúncia de conduta inadequada por parte de servidor.

Fonte: Ouvidoria do IFMA, 2021

3. AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Com a finalidade de avaliar os serviços prestados no ano de 2020, a Ouvidoria Institucional realizou pesquisa de satisfação junto aos seus usuários, em conformidade com a Lei 13.460/2017, visando levantar dados referente ao grau de satisfação de quem recorreu a essa instância, sobretudo aperfeiçoar os espaços para a participação social.

3.1 Usuário

Entende-se como usuário todo cidadão/cidadã da comunidade interna e externa (servidores, alunos, contratados e a comunidade externa que buscou a Ouvidoria do IFMA para manifestar-se ou requisitar outros serviços atendidos por esta unidade, como por exemplo a expedição de declaração para fins de estágio probatório de docente.

3.1.2 Metodologia

Elaborou-se um formulário contendo 10 perguntas, via google forms (ferramenta online), e encaminhou-se para o e-mail dos usuários, sensibilizando-os sobre a relevância de participação na pesquisa de satisfação. Os usuários responderam ao questionário on-line que ficou disponível no período de 18 de janeiro de 2021 a 12 de fevereiro de 2021. Após isso, foi feita a tabulação dos dados, cujo resultado servirá para subsidiar os trabalhos dessa unidade de ouvidoria.

3.1.3 Resultados

Os resultados da Pesquisa de Satisfação encontram-se publicados no Anexo B deste Relatório.

4 PARTICIPAÇÃO EM PROJETOS

A Ouvidoria participou ao longo de 2020 da Campanha de combate e prevenção ao assédio no âmbito institucional, intitulada “Não é Não”. A equipe de servidores, designados pela Portaria nº 244/2020, teve representantes da Procuradoria Jurídica, Diretoria de Assistência ao Educando, Departamento de Direitos Humanos e Inclusão Social, Departamento de Artes, Desporto, Cultura e Lazer, Corregedoria e Comissão de Ética.

Ainda no ano de 2019, o grupo de trabalho elaborou uma cartilha com orientações sobre a temática e também realizou diversas visitas aos campi do IFMA, conversando com alunos e servidores, orientando-os sempre a buscar os canais oficiais da instituição para relatar os casos de assédio, trabalho que teve continuidade no ano de 2020.

Entretanto, por conta da pandemia de covid-2019, as atividades foram realizadas de forma virtual. Seguem alguns registros das atividades desenvolvidas pela equipe ao longo de 2020:

- ✓ 19 de junho de 2020 – reunião com gestores e servidores do Campus São João dos Patos;
- ✓ 15 de junho de 2020 – reunião com gestores e servidores do Campus Codó;
- ✓ 03 de agosto de 2020 – reunião com o Grêmio do Campus Imperatriz;

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Institucional, ciente de seu papel, espera que as manifestações recebidas ao longo de 2020 possam ser vistas como possibilidade de melhoria para os serviços prestados pelo IFMA. A sociedade, de forma geral, exige cada vez mais a oferta de serviços de qualidade, modernos e com respeito ao usuário.

Para atingir esse objetivo, é fundamental que as unidades que integram o IFMA estejam em consonância com essa visão, uma vez que o trabalho da Ouvidoria conta com a parceria de todos para dar efetividade às legislações pertinentes e, assim, garantir a oferta de um serviço público que atenda aos anseios do público interno e externo.

O ano de 2020 apresentou diversos entraves que impactaram no mundo todo, sobretudo no Brasil, e continuará a impactar enquanto uma boa parcela da população não for imunizada contra o vírus da covid-19. É notório que as atividades escolares e administrativas ficam comprometidas, todavia o momento pede união de forças, empatia e muita cautela.

ANEXO A- RELATÓRIO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

RELATORIO ESTATÍSTICO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

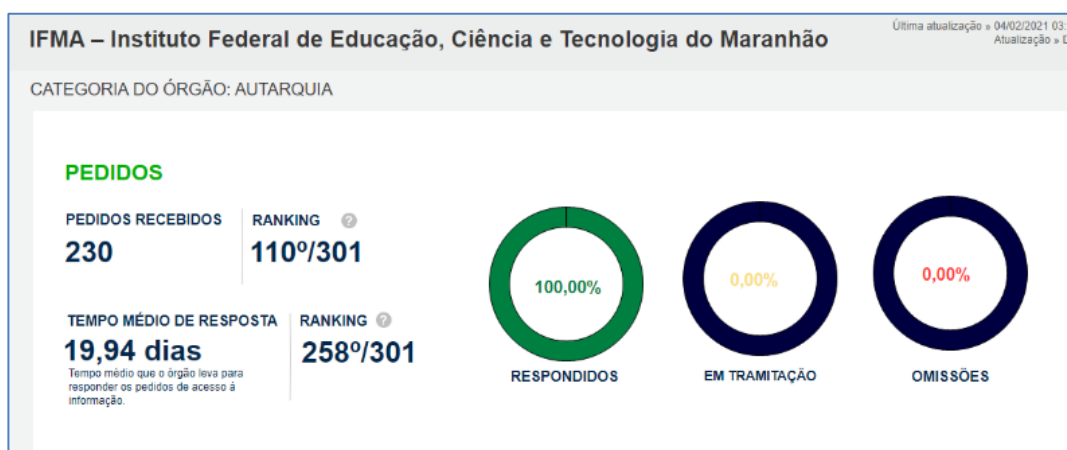
Órgão de referência: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão

Em cumprimento ao artigo 30 da Lei 12.527/2011, apresenta-se, a seguir, o Relatório de pedidos de acesso à informação recebidos, atendidos e indeferidos pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão durante o exercício de 2020, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

1 DOS PEDIDOS RECEBIDOS:

No período de 01 de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020, o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão recebeu 230 (duzentos e trinta) pedidos de acesso à informação, os quais foram tratados nos termos da Lei 12.527/2011. Todos os pedidos do exercício 2020 encontram-se com o status respondidos, portanto não há pedidos em tramitação ou omissão pelo Órgão, conforme demonstrado no Quadro 1:

Quadro 1 – Pedidos recebidos

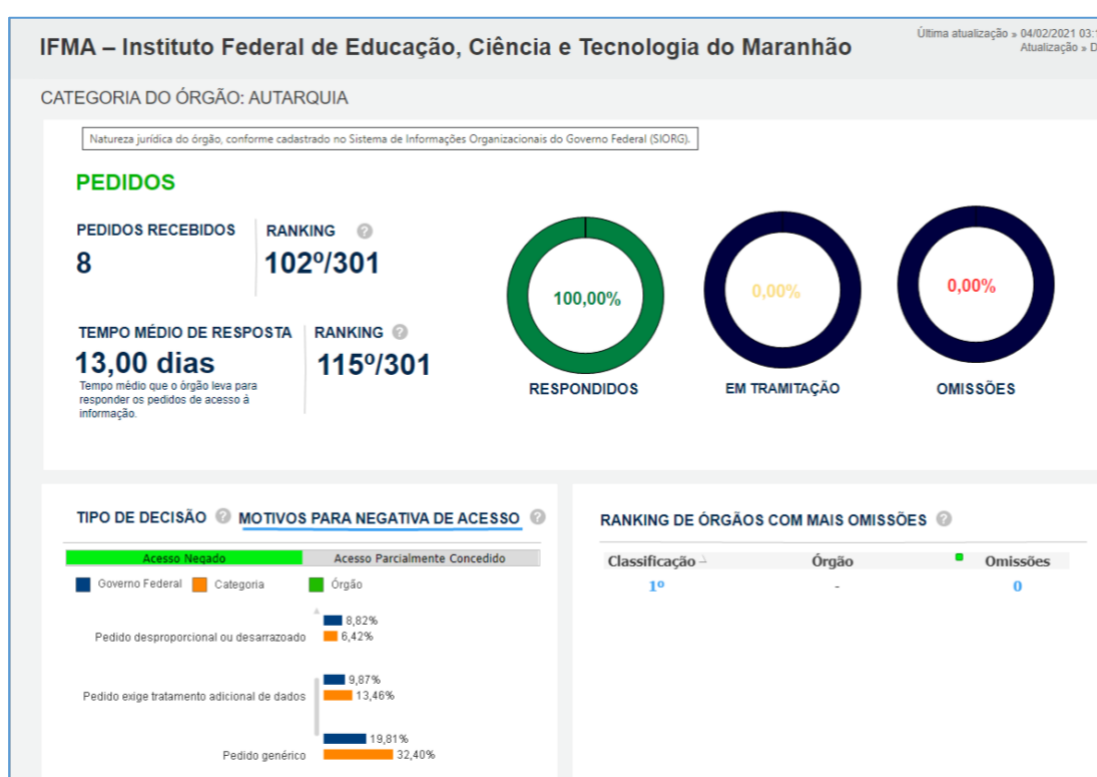


Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação/Controladoria-Geral da União. Disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

2 DOS PEDIDOS INDEFERIDOS

Em relação aos pedidos indeferidos, o IFMA analisou e com base na legislação vigente, procedeu a negativa de acesso à informação a 08 pedidos, tendo entre as principais razões de negativa, dados pessoais e informação sigilosa classificada conforme legislação específica. O Quadro 2, a seguir, apresenta os dados sobre a negativa de acesso:

Quadro 2 – Negativas de acesso



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação/Controladoria-Geral da União. Disponível em <http://painéis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

3 PERFIL DOS SOLICITANTES

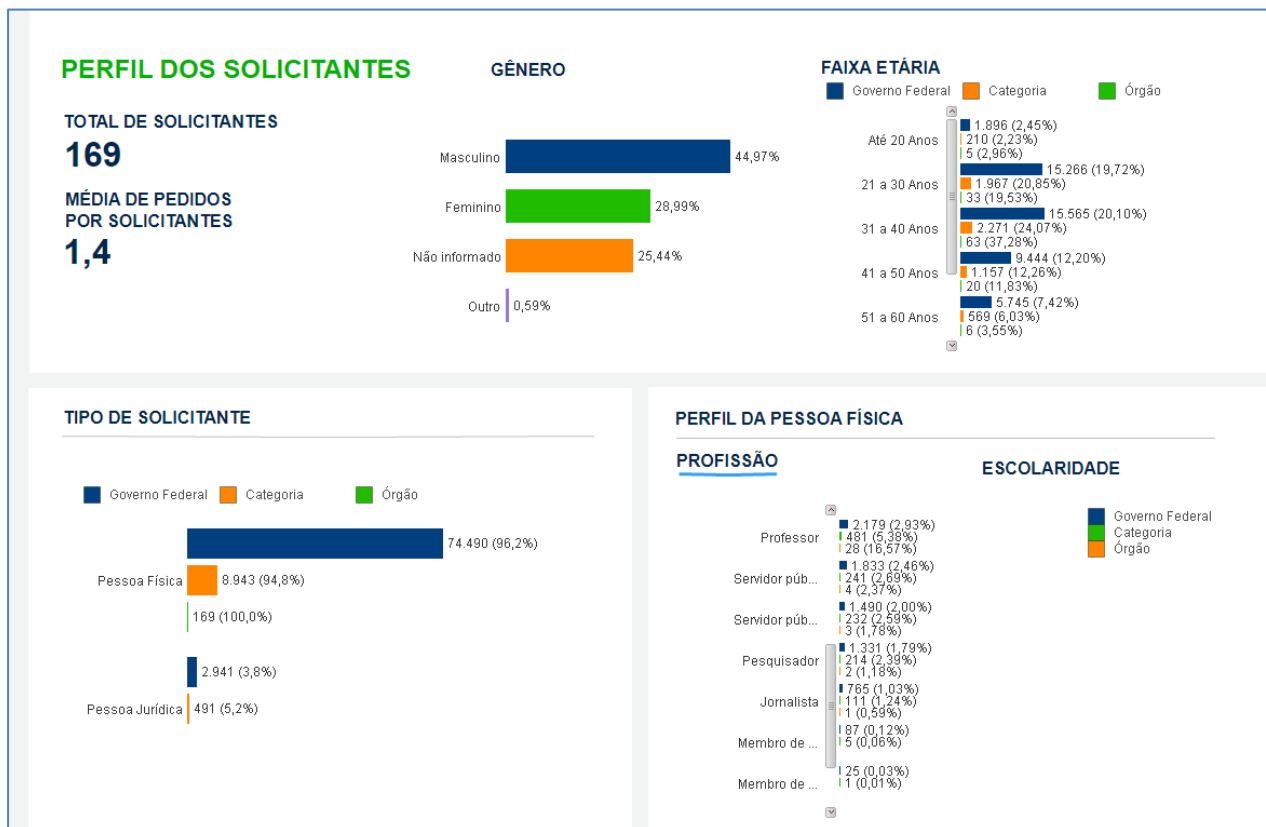
Sobre o perfil dos solicitantes que buscaram o Serviço de Informação ao Cidadão do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão no ano de 2020, destaca-se que:

- 44,97% são do gênero masculino;

- 28,99% são do gênero feminino;
- 25,44% não informaram; e
- 0,59% outros

Os solicitantes, em sua maioria, estão compreendidos na faixa etária de 31 a 40 anos; cerca de 21,63 % (dos informados) tem o ensino superior como escolaridade e a maioria dos solicitantes estão localizados na região Nordeste. O Quadro 3, a seguir, apresenta de forma mais detalhada tais informações:

Quadro 3 – Perfil dos Solicitantes



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação/Controladoria-Geral da União. Disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

4 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Do total de 230 (duzentos e trinta) pedidos de acesso à informação respondidos pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão, 59 (cinquenta e nove) cidadãos que utilizaram exclusivamente esse serviço fizeram sua avaliação, via sistema Fala.br.

Dessa forma, em uma escala de 1 a 5, considerando 1 para *não atendeu* e 5 para *atendeu plenamente*, o Instituto Federal do Maranhão obteve o seguinte resultado, conforme demonstra o Quadro 4, que segue:

Quadro 4 – Satisfação dos usuários



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação/Controladoria-Geral da União. Disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

Observa-se, portanto, que o resultado no que tange à satisfação do usuário quanto ao tratamento dos pedidos de acesso à informação é positiva. Atribui-se a isso, o acompanhamento das demandas por parte da Ouvidoria, responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação no âmbito do IFMA, e o comprometimento das unidades no cumprimento de prazos para o envio das respostas.

ANEXO B – RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA DO IFMA – EXERCÍCIO 2020

Caro usuário dos serviços da Ouvidoria do IFMA,

Com a finalidade de avaliar e aprimorar a prestação de nossos serviços, em conformidade com a Lei 13.460/2017, convidamos você a participar de nossa pesquisa de satisfação referente ao exercício de 2020.

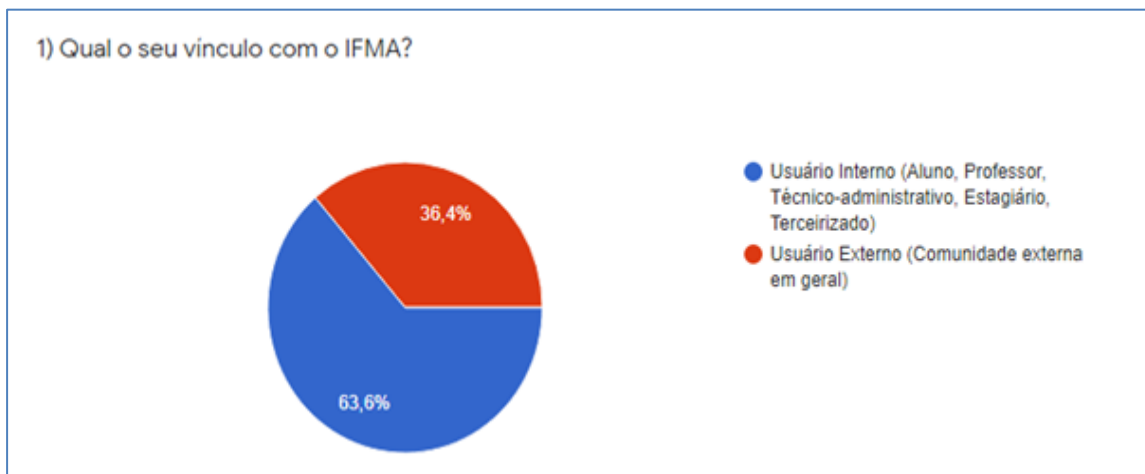
Sua opinião é muito importante e contribuirá para ajustar a nossa atuação!

Basta acessar o formulário, que estará disponível para preenchimento até as 18h do dia 12/02/2021.

Contamos com a sua participação!

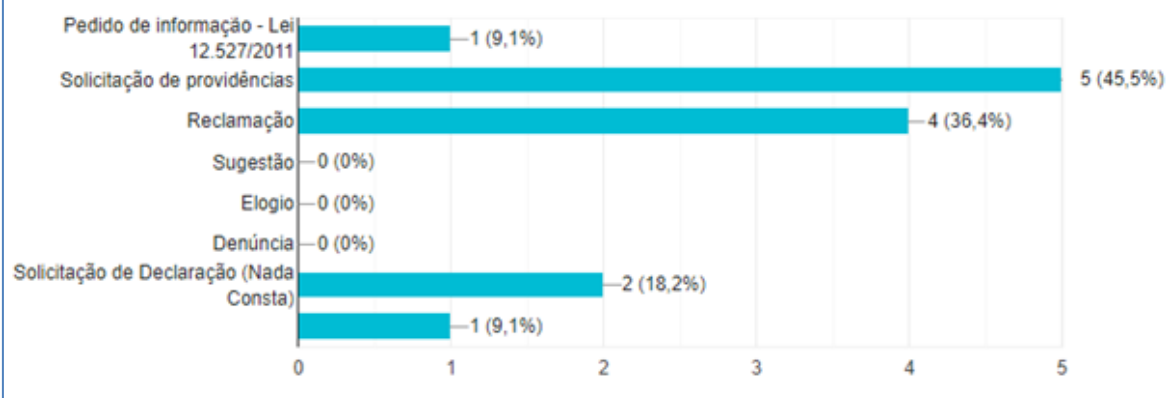
Atenciosamente,
Equipe da Ouvidoria do IFMA

PERGUNTAS:



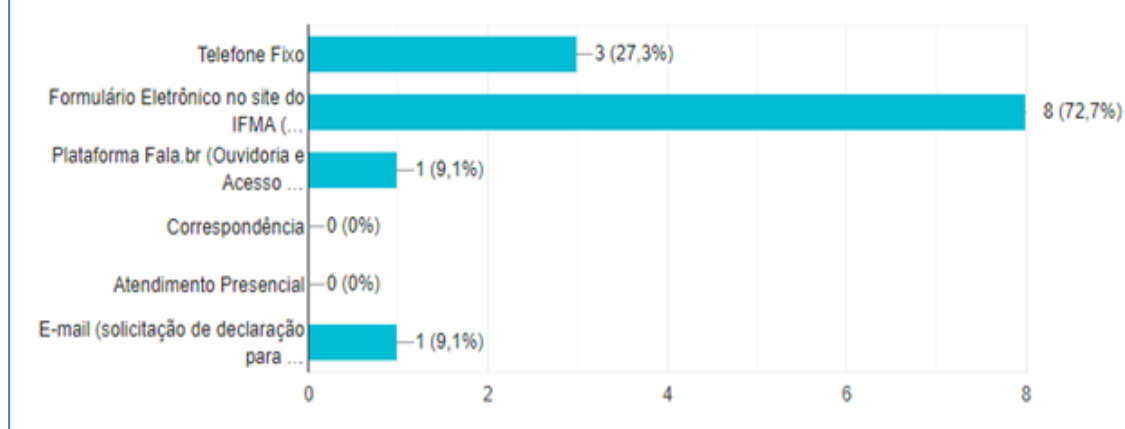
Fonte: Ouvidoria Institucional, 2021

2) Qual o motivo do contato com a Ouvidoria do IFMA?



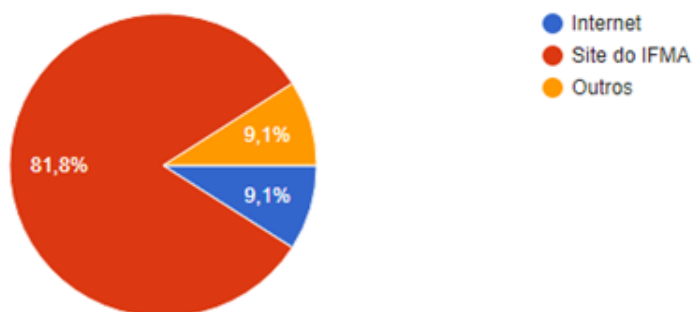
Fonte: Ouvidoria Institucional, 2021

3) Qual o meio de contato utilizado?



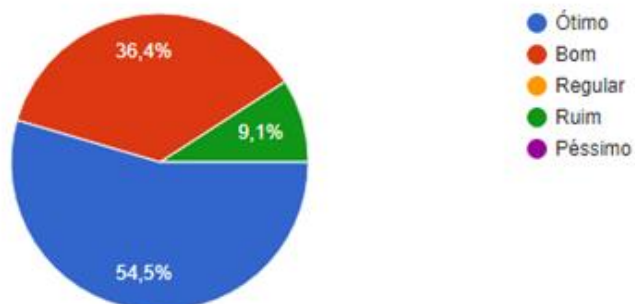
Fonte: Ouvidoria Institucional, 2021

4) Como tomou conhecimento da existência da Ouvidoria do IFMA?



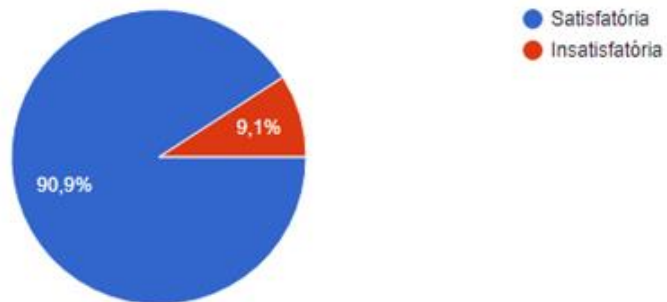
Fonte: Ouvidoria Institucional, 2021

5) Como você avalia o tempo de resposta à sua demanda cadastrada junto à Ouvidoria do IFMA?



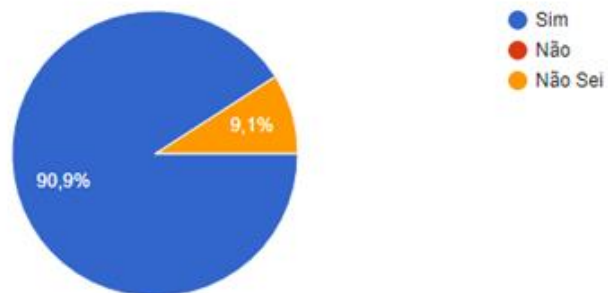
Fonte: Ouvidoria Institucional, 2021

6) Como você avalia a resposta apresentada pela unidade do IFMA em relação a sua demanda?



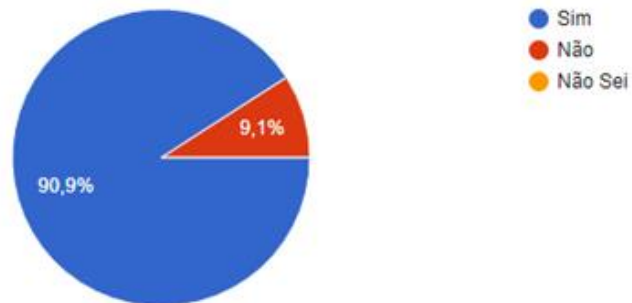
Fonte: Ouvidoria Institucional, 2021

7) Considera que a Ouvidoria do IFMA configura-se como unidade de participação social e de garantia do acesso às informações públicas?



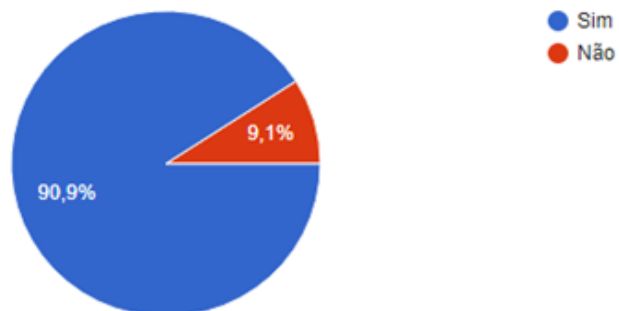
Fonte: Ouvidoria Institucional, 2021

8) Você considera que a Ouvidoria contribui para o aprimoramento dos serviços prestados pelo IFMA?



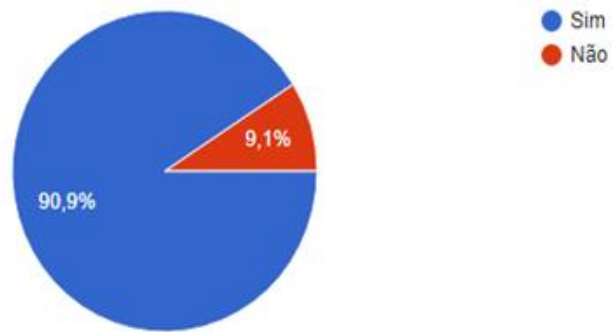
Fonte: Ouvidoria Institucional, 2021

9) Você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria do IFMA?



Fonte: Ouvidoria Institucional, 2021

10) Você indicaria os serviços da Ouvidoria do IFMA?



Fonte: Ouvidoria Institucional, 2021