



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
DO RIO GRANDE DO NORTE**

**RESOLUÇÃO Nº 02/2014-CONSUP**

**Natal (RN), 28 de fevereiro de 2014.**

*Aprova o Relatório Final de Atividades da Ouvidoria referente ao Biênio 2012-2013 do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte.*

**O PRESIDENTE DO CONSELHO SUPERIOR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE** faz saber que este Conselho, reunido ordinariamente nesta data, no uso das atribuições legais que lhe confere o Art. 9º do Estatuto do IFRN,

**CONSIDERANDO**

o teor do inciso VII do Art. 7º do Regimento Interno da Ouvidoria do IFRN, aprovado pela Resolução nº 81/2012-CONSUP, de 27 de setembro de 2012;

**CONSIDERANDO**

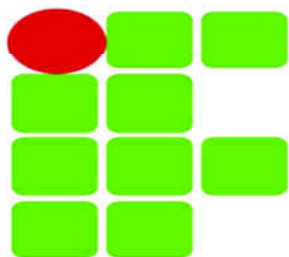
o que consta no Processo nº 23421.005600.2014-12, de 13 de fevereiro de 2014,

**RESOLVE:**

**APROVAR**, na forma do anexo, o Relatório Final de Atividades da Ouvidoria referente ao Biênio 2012-2013 do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte.

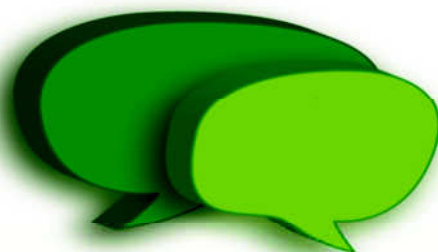
**PUBLIQUE-SE.**

  
**BELCHIOR DE OLIVEIRA ROCHA**  
Presidente



**INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
RIO GRANDE DO NORTE**

## **RELATÓRIO FINAL DE ATIVIDADES**



**OUVIDORIA**  
**IFRN**

**ENILSON ARAÚJO PEREIRA**

**OUVIDOR**

**2012 – 2013**

## **ESTRUTURA ADMINISTRATIVA DO IFRN**

### **REITOR**

Belchior de Oliveira Rocha

### **PRÓ-REITORIAS E DIRETORIAS SISTEMICAS**

#### **PRÓ-REITOR DE ADMINISTRAÇÃO**

*Juscelino Cardoso de Medeiros*

#### **PRÓ-REITOR DE ENSINO**

*José de Ribamar Silva Oliveira*

#### **PRÓ-REITORA DE EXTENSÃO**

*Régia Lúcia Lopes*

#### **PRÓ-REITOR DE PESQUISA E INOVAÇÃO**

*José Yvan Pereira Leite*

#### **PRÓ-REITOR DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**

*Wyllys Abel Farkatt Tabosa*

#### **DIRETORA DE GESTÃO DE ATIVIDADES ESTUDANTIS**

*Solange da Costa Fernandes*

#### **DIRETOR DE ENGENHARIA E INFRAESTRUTURA:**

Josué Martins da Silva

#### **DIRETOR DE LICITAÇÕES:**

Júlio César Carneiro Camilo

#### **DIRETOR DE GESTÃO DE PESSOAS**

*Auridan Dantas de Araújo*

#### **DIRETOR DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

*Alex Fabiano de Araújo Furtunato*

#### **CHEFE DA AUDITORIA INTERNA**

*Zeneide Bezerra de Oliveira Peixoto*

#### **CHEFE DA PROCURADORIA JURÍDICA**

Maurício de Medeiros Melo

#### **CHEFE DE GABINETE DA REITORIA**

*Maria Auxiliadora Pereira de Lira*

#### **ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E EVENTOS DA REITORIA**

*Marília Amaral de Moura Estevão Tavares*

**ASSESSORIA DE INFORMAÇÕES E DADOS INSTITUCIONAIS**

*Solange Marlene Thomaz*

**OUVIDOR**

*Enilson Araújo Pereira*

**DIRETORES GERAIS DOS CAMPI**

**DIRETOR-GERAL DO CAMPUS NATAL-CENTRAL**

*José Arnóbio de Araújo*

**DIRETOR-GERAL DO CAMPUS CURRAIS NOVOS**

*Rady Dias de Medeiros*

**DIRETOR-GERAL DO CAMPUS IPANGUAÇU**

*Evandro Firmino de Sousa*

**DIRETOR-GERAL DO CAMPUS MOSSORÓ**

*Jailton Barbosa dos Santos*

**DIRETOR-GERAL DO CAMPUS NATAL-ZONA NORTE**

*Valdemberg Magno do Nascimento Pessoa*

**DIRETOR-GERAL DO CAMPUS APODI**

*Marcos Antônio de Oliveira*

**DIRETOR-GERAL DO CAMPUS CAICÓ**

*Caubi Ferreira de Souza Júnior*

**DIRETORA-GERAL DO CAMPUS JOÃO CÂMARA**

*Sonia Cristina Ferreira Maia*

**DIRETOR-GERAL PRÓ TEMPORE DO CAMPUS MACAU**

*Varélio Gomes dos Santos*

**DIRETORA-GERAL DO CAMPUS PAU DOS FERROS**

*Antônia Francimar da Silva*

**DIRETOR-GERAL DO CAMPUS SANTA CRUZ**

*Erivan Sales do Amaral*

**DIRETOR GERAL DO CAMPUS NATAL-CIDADE ALTA**

*Lerson Fernando dos Santos Maia*

**DIRETOR GERAL PRÓ TEMPORE DO CAMPUS NOVA CRUZ**

*Francisco Assis de Oliveira*

**DIRETOR GERAL PRÓ-TEMPORE DO CAMPUS PARNAMIRIM**

*Ismael Felix Coutinho Neto*

**DIRETOR GERAL PRÓ-TEMPORE DO CAMPUS SÃO GONÇALO DO AMARANTE**

*Carlos Guedes Alcoforado*

**DIRETOR DO *CAMPUS* DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA**

*Erivaldo Cabral da Silva*

**DIRETOR GERAL PRÓ TEMPORE DO CAMPUS CANGUARETAMA**

Valdelúcio Pereira Ribeiro

**DIRETOR GERAL PRÓ TEMPORE DO CAMPUS CEARÁ MIRIM**

José Álvaro de Paiva

**DIRETOR GERAL PRÓ TEMPORE DO CAMPUS SÃO PAULO DO POTENGI**

Ednaldo de Paiva Pereira

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>Apresentação</b>	<b>01</b>
<b>2</b>	<b>Atividades desenvolvidas no biênio 2012/ 2013</b>	<b>02</b>
<b>3</b>	<b>Resultados e Dados Estatísticos no biênio 2012/2013</b>	<b>05</b>
	<b>3.1. Quantidade de manifestações atendidas por semestre</b>	<b>06</b>
	<b>3.2. Características e situação de processamento das manifestações</b>	<b>07</b>
	<b>3.3. Manifestações atendidas por Campus por semestre</b>	<b>08</b>
	<b>3.4. Manifestações por Categoria por semestre</b>	<b>09</b>
	<b>3.5. Meios de Comunicação com a Ouvidoria por semestre</b>	<b>11</b>
	<b>3.6. Tipos de manifestações atendidas por semestre</b>	<b>13</b>
	<b>3.7. Assuntos mais demandados por semestre</b>	<b>15</b>
<b>4</b>	<b>Impactos na Gestão</b>	<b>17</b>
<b>5</b>	<b>Recomendações às Pró-Reitorias e Diretorias Sistêmicas da Reitoria e aos Diretores Gerais dos Campus no biênio 2012/2013</b>	<b>18</b>
<b>6</b>	<b>Pesquisa de opinião sobre os serviços da Ouvidoria em 2013</b>	<b>23</b>
	<b>6.1. Resultados da pesquisa de opinião</b>	<b>23</b>
<b>7</b>	<b>Considerações finais e Desafios futuros</b>	<b>29</b>
<b>8</b>	<b>Referências Bibliográficas</b>	<b>31</b>

## **1** Apresentação

A divulgação das atividades da Ouvidoria do IFRN dar-se-á com base no art. 79 do Regimento Geral da Instituição, bem como, do artigo, 7º, inciso VII, e artigos 17 e 18 do Regimento Interno deste órgão de assessoramento e controle.

O presente relatório apresenta resultados e dados estatísticos concernentes às manifestações das comunidades interna e externa à instituição realizada no período dos anos civis de 2012 e 2013. Nele, está contido de forma compilada e comparativa por semestre, as sugestões e recomendações à Reitoria e aos Diretores Gerais dos Campi de melhoria dos serviços a partir das demandas recebidas, encaminhadas e sistematizadas pela ouvidoria, que foram respondidas pelas Diretorias dos Campi, Pró-Reitorias e Diretorias Sistêmicas ligadas à Reitoria.

No referido período a ouvidoria recebeu 403 (quatrocentos e três) manifestações, sendo 317 (trezentos e dezessete) referente à dimensão acadêmica, e 86 (oitenta e seis) referente a questões administrativas. Das manifestações recebidas, 93% foram concluídas com êxito, enquanto que 7% ficaram inconclusas.

Os acessos a este serviço neste período, em sua maioria, 96,2%, se deram através do portal eletrônico do IFRN ([www.ifrn.edu.br/ouvidoria](http://www.ifrn.edu.br/ouvidoria)), significando ser este meio de comunicação o mais eficaz.

Pela pesquisa de opinião respondida pelos demandantes, realizada via formulário eletrônico pela internet, pode-se verificar que 87% ficaram satisfeitos com os serviços prestados pela ouvidoria e com a qualidade das respostas, e que 93% voltariam a demandar o serviço novamente.

A partir da análise destes resultados, ao longo deste período de dois anos, pode-se concluir que este serviço de atendimento e de participação cidadã na gestão educacional do IFRN, foi eficaz enquanto promotor da cidadania pela atenção dada às suas demandas. Entretanto, espera-se que o legado deixado pela ouvidoria nas muitas das recomendações encaminhadas à reitoria, que foram implementadas, e mesmo as que ainda não foram, sirvam para o aperfeiçoamento da administração acadêmica e gerencial da instituição.

Prof. Enilson Araújo Pereira

Ouvidor do IFRN

## **2** Atividades desenvolvidas no biênio 2012/2013.

Nesse período, foram produzidas 9 (nove) listagens bimestrais e 3 (três) relatórios semestrais, além do relatório final de atividades, com as manifestações oriundas das comunidades interna e externa encaminhadas à Reitoria. Estas manifestações foram sistematizadas, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante, com o devido sigilo, conforme prevê o art. 16 do Regimento Interno. As manifestações que não foram respondidas anteriormente, foi dado um novo prazo de 7 (sete) dias úteis, e em sua maioria foram retornadas com as justificativas e/ou com respostas conclusivas.

Apresentar-se a seguir, um breve histórico cronológico por semestre, de outras atividades de representação, eventos de capacitação e produção acadêmica realizada pela ouvidoria neste período.

### **2012.1**

O ano de 2012, foi o ano de implementação da Ouvidoria no IFRN. A partir da resolução Nº 39/2012- CONSUP de 21 de março de 2012, da designação do Ouvidor do IFRN, iniciou-se um trabalho de produção de documentos e de instalação da sala da Ouvidoria no prédio da Reitoria, situado à rua Dr. Nilo Bezerra Ramalho, 1692, Tirol - Natal.

Inicialmente a Ouvidoria funcionou na sala 32 junto com a Coordenação do PRONATEC, para em seguida transferir-se para a sala 72 (entrada do Auditório da Reitoria) onde funciona atualmente com um computador, uma impressora, uma mesa e duas poltronas, linha telefônica e ponto de internet. Inicialmente a Ouvidoria não tem funcionários para auxiliar nos serviços de secretaria. Tem-se a expectativa de que, após uma divulgação a ser realizada nos demais Câmpus e setores da instituição haja uma demanda maior para então requisitar a Reitoria à disponibilização de um servidor para auxiliar no atendimento e serviço de secretaria.

Realização de visita à Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande do Norte para coleta de informações sobre funcionamento e troca de experiências com os servidores da secretaria e com o próprio Ouvidor.

Em reunião realizada no dia 22 de março no Conselho Superior da Instituição, esta Ouvidoria apresentou um plano de trabalho contendo uma abordagem conceitual sobre Ouvidoria, Aspectos históricos e de Legislações sobre a temática. Além disso, apresentou-se o currículo simplificado do Ouvidor, a infraestrutura necessária para funcionamento, metodologia de trabalho e resultados esperados com a implantação da Ouvidoria no IFRN.

Após a aprovação do plano de trabalho foi realizado a produção de material para alimentar o link da Ouvidoria no portal eletrônico da instituição contendo os seguintes itens: O que é a Ouvidoria; Histórico; Quem é o Ouvidor; Legislações e Documentos; Perguntas e Respostas; Relatórios; Registre sua manifestação – formulário eletrônico e Arquivos.

### **2012.2**

Ainda nesse mesmo ano, no segundo semestre, deu-se a discussão do Regimento Interno da Ouvidoria, que passou por consulta pública na instituição, através de seu portal eletrônico



(www.ifrn.edu.br), para coleta de sugestões da comunidade acadêmica. A proposta original do Regimento Interno também recebeu contribuições do Colégio de Dirigentes - CODIR, sendo finalmente apresentado para discussão e aprovado no seu Conselho Superior, através da resolução Nº 81/2012- CONSUP de 27 de setembro de 2012 (IFRN, 2013b).

Foi realizada uma videoconferência, com todos os gestores da reitoria e dos campi para divulgação do trabalho da Ouvidoria e da Lei de Acesso a Informação – LAI, em parceria com a Assessoria de Comunicação Social da Reitoria e Auditoria Interna, onde foram apresentados slides ilustrativos sobre o funcionamento do serviço de Ouvidoria.

Em atividade de capacitação, o Ouvidor participou do XI FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS – FNOU- Vitória – ES, de 8 a 10 de agosto de 2012. A programação constou de palestras sobre as experiências das Ouvidorias da América Latina, bem como temas diversos, tais como assédio moral e sexual no trabalho, experiências das Ouvidorias brasileiras, aprovação do Regimento Interno do Fórum Brasileiro de Ouvidores Universitários, de Carta com plataforma política, eleição da nova diretoria do FNOU, além de moção de apoio às reivindicações dos servidores públicos federais em greve na época.

### **2013.1**

Neste primeiro semestre de 2013 as atividades da Ouvidoria ficaram restritas aos atendimentos das 165 (cento e sessenta e cinco) manifestações recebidas da comunidade interna e externa, tratadas, e encaminhadas às diversas diretorias da instituição.

Neste período, também foram produzidas três listagens bimestrais com manifestações e encaminhadas à Reitoria de forma sistematizada, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante, com o devido sigilo, conforme prevê o art. 16 do Regimento Interno. As manifestações que não foram respondidas anteriormente, foi dado um novo prazo de 7 (sete) dias úteis, e em sua maioria foram retornadas com as justificativas e/ou com respostas conclusivas.

Para possibilitar o gozo de 25 (vinte e cinco) dias de férias do Ouvidor, assumiu Pró-tempore a Ouvidoria, conforme prevê o art. 8º do Regimento Interno, a Auditora Interna Zeneide Bezerra de Oliveira Peixoto, por atender aos requisitos vinculados ao exercício da função, a quem agradecemos encarecidamente.

### **2013.2**

No segundo semestre de 2013 foram produzidas três listagens bimestrais e os relatórios semestral e final das atividades da ouvidoria. Além disso, apresenta-se a seguir as atividades de capacitação e de produção acadêmica realizadas neste período:

- a) Encontro Regional: CARAVANAS DAS OUVIDORIAS-ETAPA NORDESTE, realizado no período de 25 a 26 de setembro, na cidade de Salvador- BA. O referido evento foi Coordenado pela Ouvidoria Geral da União – OGU, com o objetivo de disseminar

informações, troca de experiências e vivências sobre a realidade regional das ouvidorias públicas brasileiras, além de debater a atuação em rede;

- b) XIII Encontro do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários – FNOU. O encontro foi realizado na UEPE no período de 13 a 15 de novembro de 2013, em Recife – PE. O objetivo do evento foi de trocar idéias e apresentar palestras sobre as ouvidorias universitárias. Entre as atividades realizadas estão oficinas, mesas-redondas, homenagens e atividades culturais. As palestras abordaram temas como: “Ouvidorias e assédio moral” e “Mediação de Conflitos em ouvidorias”.
- c) Dia Internacional de Combate a Corrupção realizado no dia 9 de dezembro no auditório da escola de Governo em Natal, evento coordenado pela entidade MARCCO/RN - Movimento Articulado de Combate a Corrupção constituído pelos órgãos federais de controle interno, com o objetivo de troca de experiências e prestação de contas das atividades realizadas em 2012 até o presente momento;
- d) Série de Conferências Internacionais em Ciências Sociais, promovida pelo IFRN em parceria com a Universidade do Minho, de Portugal, no dia 17 de dezembro, com o objetivo de difundir e fortalecer a cooperação internacional estabelecida com nossa instituição com o intuito de proporcionar a troca de experiências entre os pesquisadores estrangeiros e toda a comunidade acadêmica. Neste evento, teve como destaque as palestras: Sistemas de ouvidoria e mobilização social, Comunicação mediática e mobilização emotiva e apresentação do livro **COMUNICAÇÃO PÚBLICA EM DEBATE: Ouvidoria e Rádio**.
- e) Produção de artigo científico: **As ouvidorias universitárias no Brasil: Um instrumento eficaz de accountability na gestão educacional democrática?** A partir da nossa atuação enquanto ouvidor da instituição, da leitura, pesquisa e reflexão sobre o funcionamento das ouvidorias nestas instituições educacionais no Brasil. O referido artigo foi aceito para apresentação no IV Congresso Ibero-Americano de Política e Administração da Educação / VII Congresso Luso Brasileiro de Política e Administração da Educação dias 14, 15 e 16 de abril de 2014, Porto, Portugal. Sendo este evento é coordenado pela Associação Nacional de Política e Administração da Educação (ANPAE) que é uma associação civil de utilidade pública e natureza acadêmica no campo da política e da gestão da educação, que congrega pesquisadores do Brasil juntamente com outras instituições ibero americanas.

Para possibilitar o gozo de 10 (dez) dias de férias do Ouvidor, em dois períodos distintos, assumiu Pró-tempore a Ouvidoria, conforme prevê o art. 8º do Regimento Interno, no período 16 a 25 de outubro a auditora Zeneide de Oliveira Bezerra Peixoto, e no período de 10 a 19

dezembro de 2013, assumiu interinamente, o assistente de administração Von Klaus Dantas Bezerra, por atenderem aos requisitos vinculados ao exercício da função, a quem agradecemos encarecidamente.



## **Resultados e Dados Estatísticos no biênio 2012/2013**

Os resultados e dados estatísticos do presente relatório referem-se às manifestações atendidas e respondidas à ouvidoria, sistematizadas por do semestre, ao longo dos anos civis de 2012 e 2013.

As manifestações recebidas foram catalogadas e encaminhadas aos diversos setores demandados da instituição, que responderam às diversas questões de acordo com os procedimentos regimentais, e estão sistematizadas comparativamente por semestre.

A seguir, temos os quantitativos com suas respectivas análises a partir dos seguintes indicadores:

- 3.1. Quantidade de manifestações atendidas por semestre no período de 2012/2013;
- 3.2. Características e situação de processamento das manifestações recebidas;
- 3.3. Manifestações atendidas por Campus no período;
- 3.4. Manifestações por Categoria e por semestre;
- 3.5. Meios de Comunicação com a Ouvidoria;
- 3.6. Tipos de manifestações atendidas por semestre;
- 3.7. Assuntos mais demandados por semestre.

- 3.1. Quantidade de manifestações atendidas por semestre.

A partira da análise dos dados da Tabela 1 retratadas no Gráfico 1, pode-se verificar que as manifestações foram registradas por semestre, com atendimento nestes períodos, variando de 85 (oitenta e cinco) em 2012.1 a 165 (cento e sessenta e cinco) em 2013.2 atendimentos por semestre, totalizando 403 (quatrocentos e três) atendimentos no período de 2012 e 2013. No período de 2012.2 para 2013.1 houve um acréscimo na demanda de 194%, e no semestre de

2013.1 para 2013.2 houve uma diminuição das demandas de 7,2%. Enquanto que a taxa média de manifestações recebidas é de 134 atendimentos por semestre.

Tabela 1. Manifestações atendidas semestralmente no período

Período	2012.2	2013.1	2013.2	Total
Nº Total de Manifestações por semestre	85	165	153	403
Nº Total de Manifestações acumuladas	85	250	403	403

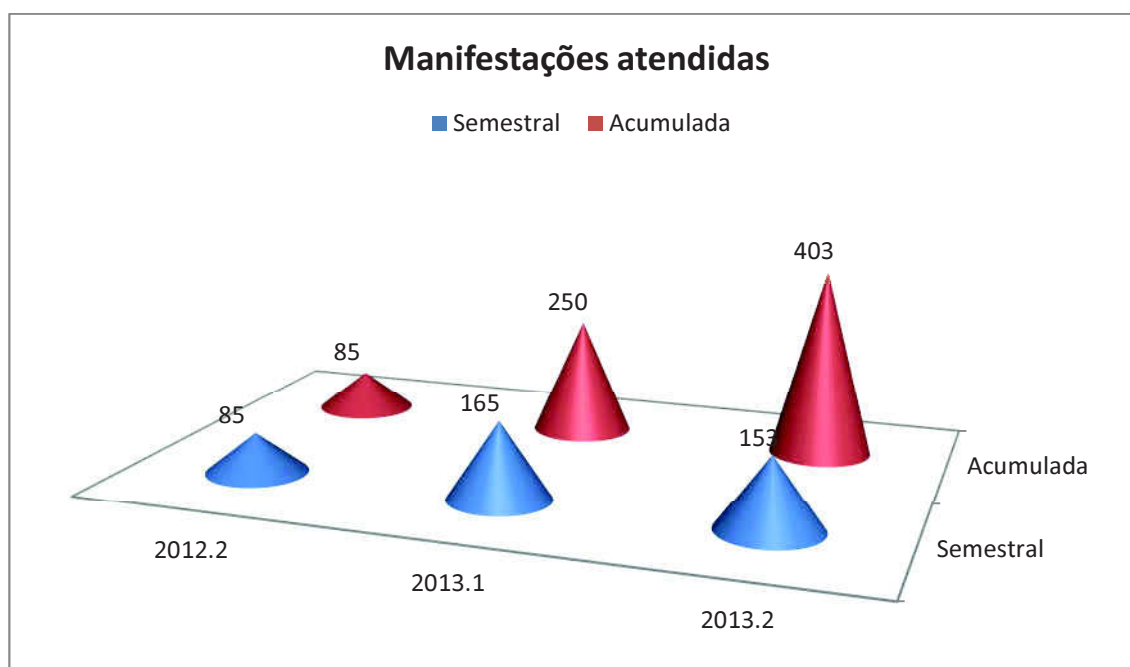


Gráfico 1. Manifestações atendidas

### 3.2. Características e situação de processamento das manifestações recebidas.

Verifica-se de acordo com a Tabela 2, que das 403 (quatrocentos e três) manifestações atendidas ao longo de 2012 e 2013, 317 (trezentos e dezessete) originaram-se a partir de questionamentos relativos à Dimensão Acadêmica, perfazendo (78,7%) do total. Com relação às manifestações caracterizadas como da Dimensão Administrativa, estas foram em menor quantidade, ou seja, 86 (oitenta e seis), equivalendo a 21,3% do total.

Tabela 2. Características das manifestações atendidas

Características	2012.2	2013.1	2013.2	Total	%
-----------------	--------	--------	--------	-------	---

Acadêmicas	59	145	113	317	78,7
Administrativas	26	20	40	86	21,3
Total	85	165	153	403	100

Com relação à situação do processamento das manifestações atendidas, pode-se observar na Tabela 3, que 375 (trezentos e setenta e cinco) foram concluídas, ou seja, obtiveram respostas satisfatórias e aceitas pelos manifestantes advindas dos setores demandados, equivalendo a 93% da totalidade. Em relação às manifestações que não obtiveram respostas dos setores demandados, ou que ao receberem, não foram satisfatórias, representam apenas 7%, perfazendo um total de 28 (vinte e oito) manifestações que ainda estão em andamento para serem atendidas e/ou para serem respondidas.

Tabela 3. Situação de processamento das manifestações

Situação das manifestações	2012.2	2013.1	2013.2	Total	%
Concluída	74	161	140	375	93,0
Andamento	11	04	13	28	7,0
Total	85	165	153	403	100

### 3.3. Manifestações atendidas por Campus por semestre.

Observa-se na Tabela 4 e no Gráfico 2, em que mostram a distribuição quantitativa e percentual das manifestações atendidas por campus ao longo dos semestres que os campi que obtiveram o maior número de manifestações foram os campi da Reitoria com 211 (duzentos e onze) manifestações, perfazendo 52,4% da totalidade, e em seguida apresenta-se o campus Natal Central com 67 (sessenta e sete) manifestações perfazendo 16,6% da totalidade e o campus EAD com 24 (vinte e quatro) demandas equivalentes a 6% da totalidade. Os campi que não obtiveram demandas pela comunidade, neste período com manifestações, foram os campi de Ceará-Mirim e Canguaretama.

Tabela 4. Manifestações por campus por semestre

CAMPUS	2012.2	2013.1	2013.2	Total	%
APODI	2	1	1	4	1,0
CAICÓ	4	3	2	9	2,2
CANGUARETAMA	-	-	-	-	-
CEARÁ-MIRIM	-	-	-	-	-
CURRAIS NOVOS	2	2	-	4	1,0
EAD	1	13	10	24	6,0
IPANGUAÇU	-	4	3	7	1,7
JOÃO CÂMARA	1	1	2	4	1,0
MACAU	1	-	4	5	1,2
MOSSORÓ	1	7	13	21	5,2

NATAL CENTRAL	23	22	22	67	16,6
NATAL CIDADE ALTA	4	3	5	12	3,0
NATAL ZONA NORTE	2	4	1	7	1,7
NOVA CRUZ	-	3	1	4	1,0
PARNAMIRIM	1	5	1	7	1,7
PAU DOS FERROS	-	4	6	10	2,5
REITORIA	42	89	80	211	52,4
SANTA CRUZ	-	-	1	1	0,2
SÃO GONÇALO	-	4	1	5	1,2
SÃO PAULO DO POTENGI	-	-	-	-	-
TOTAL	85	165	153	403	100

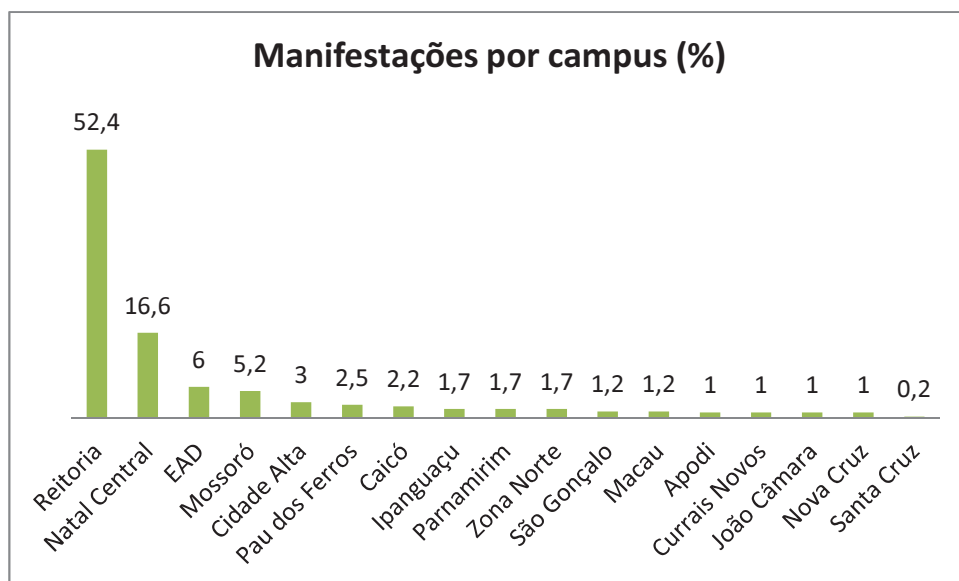


Gráfico 2. Manifestações por campus no período de 2012 e 2013

### 3.4. Manifestações por Categoria por semestre.

Observa-se na Tabela 5 e na representação do Gráfico 3, os quantitativos e os percentuais das manifestações por categoria dos segmentos atendidos por semestre no biênio 2012/2013. A comunidade externa apresentou 232 (duzentos e trinta e duas) manifestações equivalendo a 57,6% da totalidade. Com relação à comunidade interna do IFRN, as manifestações dos registradas pelos estudantes corresponderam a 131 (cento e trinta e uma), equivalendo a 32,5% do total dos 403 (quatrocentos e três) atendimentos registrados na ouvidoria no período bienal. Enquanto que os docentes apresentaram 25 (vinte e cinco) demandas totalizando (6,2%), e os técnicos administrativos recorreram à ouvidoria apenas 15 (quinze) vezes totalizando 3,7%.

Tabela 5. Manifestações por categoria

Período	2012.2	2013.1	2013.2	Total	%
---------	--------	--------	--------	-------	---

Estudante	19	50	62	131	32,5
Docente	8	7	10	25	6,2
Téc. Adm.	4	5	6	15	3,7
Externo	54	103	75	232	57,6
Total	85	165	153	403	100

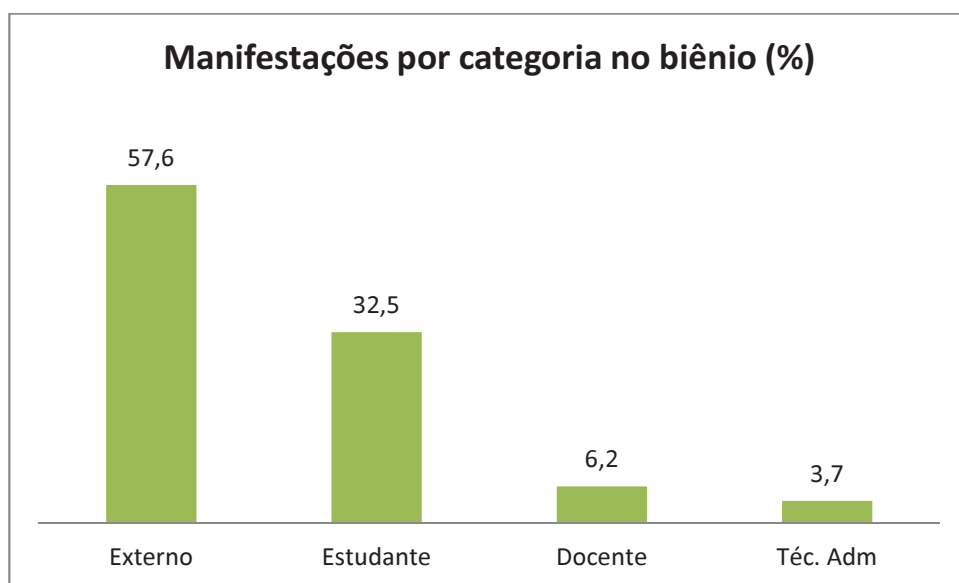


Gráfico 3. Percentual das manifestações por categoria no biênio

Pelo gráfico 4, observa-se os quantitativos por semestre das manifestações atendidas pela ouvidoria no biênio 2012/2013. Nele, podemos concluir que as categorias que mais demandaram manifestações à ouvidoria neste período, foram as oriundas da comunidade externa ao instituto, totalizando 103 (cento e três) manifestações no semestre de 2013.1, e a dos estudantes, representando a comunidade interna, totalizando 75 (setenta e cinco) demandas no semestre 2013.2. Na comunidade interna as categorias que menos demandaram manifestações foram a dos docentes e a dos técnicos administrativos.

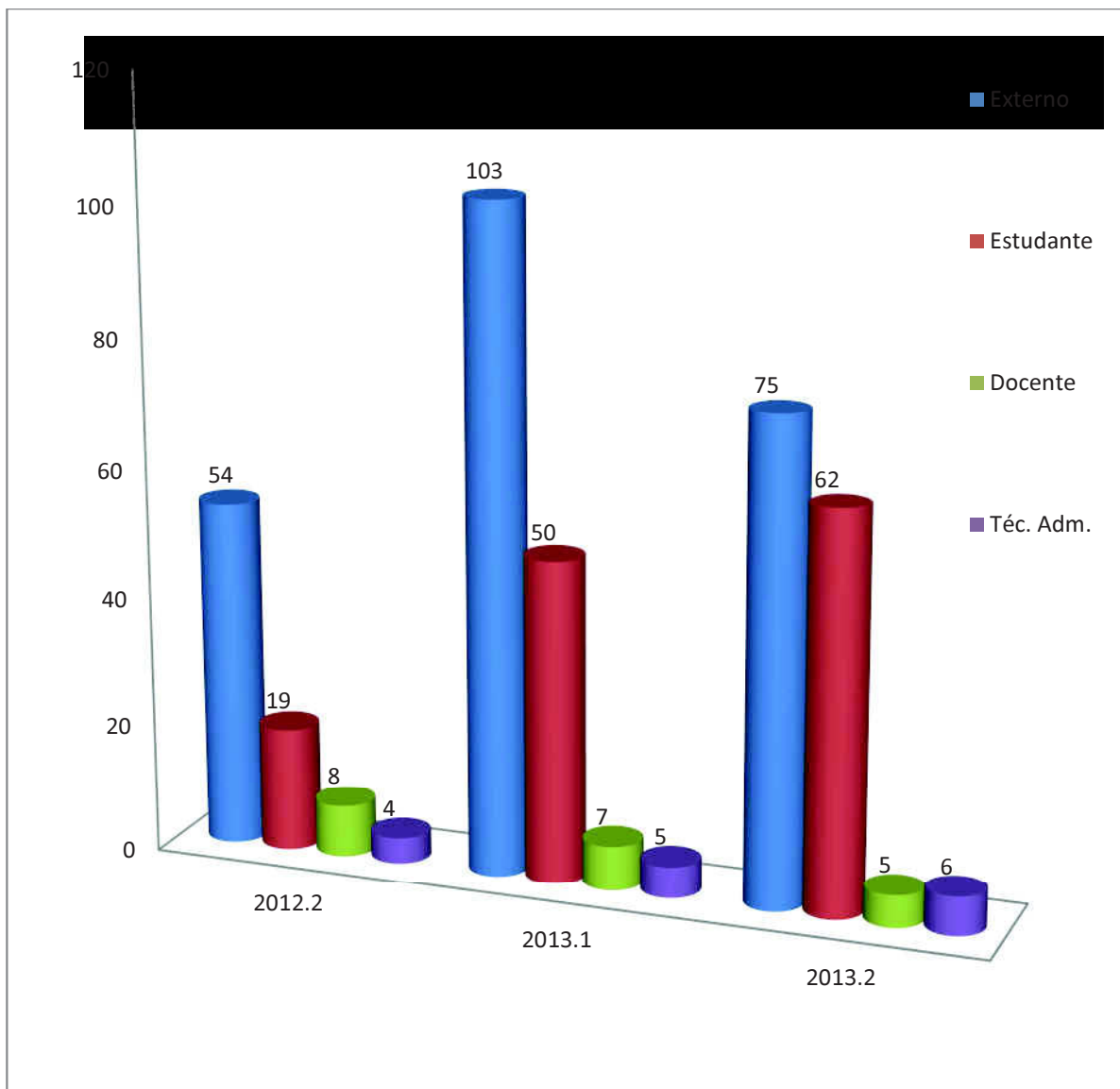


Gráfico 4. Quantitativos de manifestações atendidas por categoria por semestre.

### 3.5. Meios de comunicação com a ouvidoria por semestre.

Como se pode ver pela Tabela 6 e pelo Gráfico 5, que os meios de comunicação que a comunidade utilizou para acessar a ouvidoria que obtiveram as maiores demandas foram através de E-mail e Formulário Eletrônico, por meio do portal do IFRN. Os contatos através de E-mail apresentaram 202 (duzentos e duas) manifestações, equivalendo a 50,1% do total. As comunicações através de Formulário eletrônico contribuíram com 186 (cento e oitenta e seis) atendimentos, perfazendo 46,1% do total. Já os Contatos Presenciais contribuíram apenas com 12 (doze) atendimentos, equivalendo a 3%. Enquanto que os contatos por Telefone, Correspondência e Outras formas de comunicação apresentaram apenas 1 (uma) demanda cada, totalizando cada 0,2% do total.



Tabela 6. Meios de comunicação com a Ouvidoria

Período	2012.2	2013.1	2013.2	Total	%
E-mail	19	89	94	202	50,1
Formulário Eletrônico	54	73	59	186	46,1
Presencial	9	3	-	12	3,0
Telefone	1	-	-	1	0,2
Correspondência	1	-	-	1	0,2
Outros	1	-	-	1	0,2
Total	85	165	153	403	100

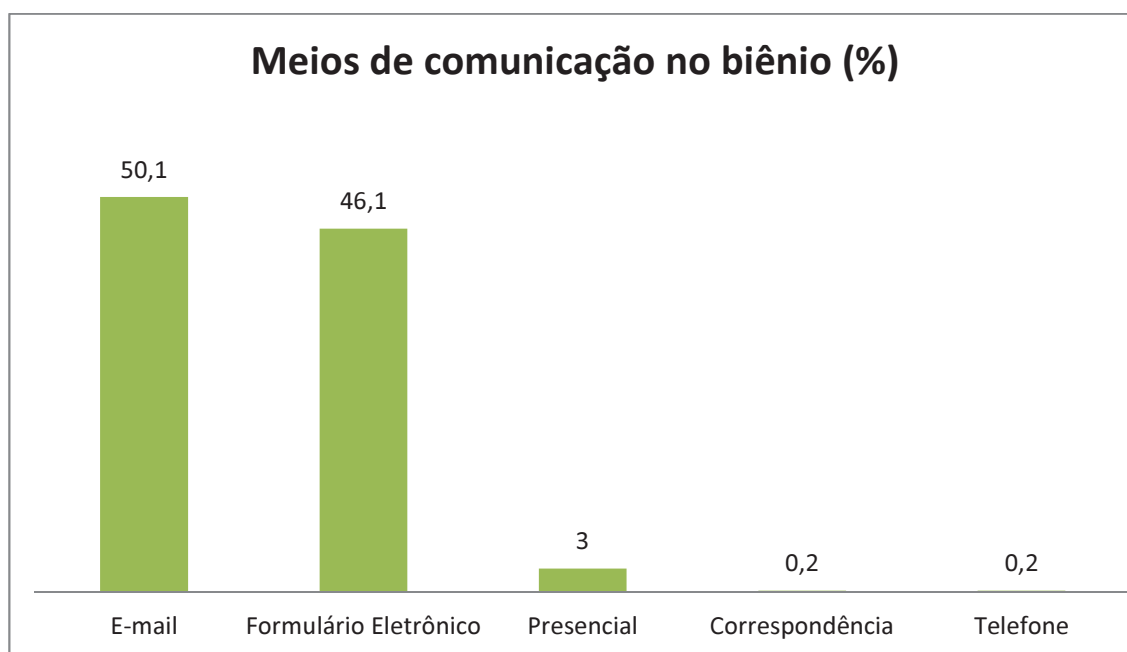


Gráfico 5. Percentual dos meios de comunicação no biênio.

Pode-se observar pelo gráfico 6, que com relação aos meios de comunicação mais demandados que obtiveram os maiores quantitativos se deram nos semestres 2013.1 2013.2 respectivamente foram por E-mails, 73 (setenta e três) atendimentos e por Formulário Eletrônico 94 (noventa e quatro) demandas. Já os meios menos demandados foram os por Telefone, Correspondência e Outros.

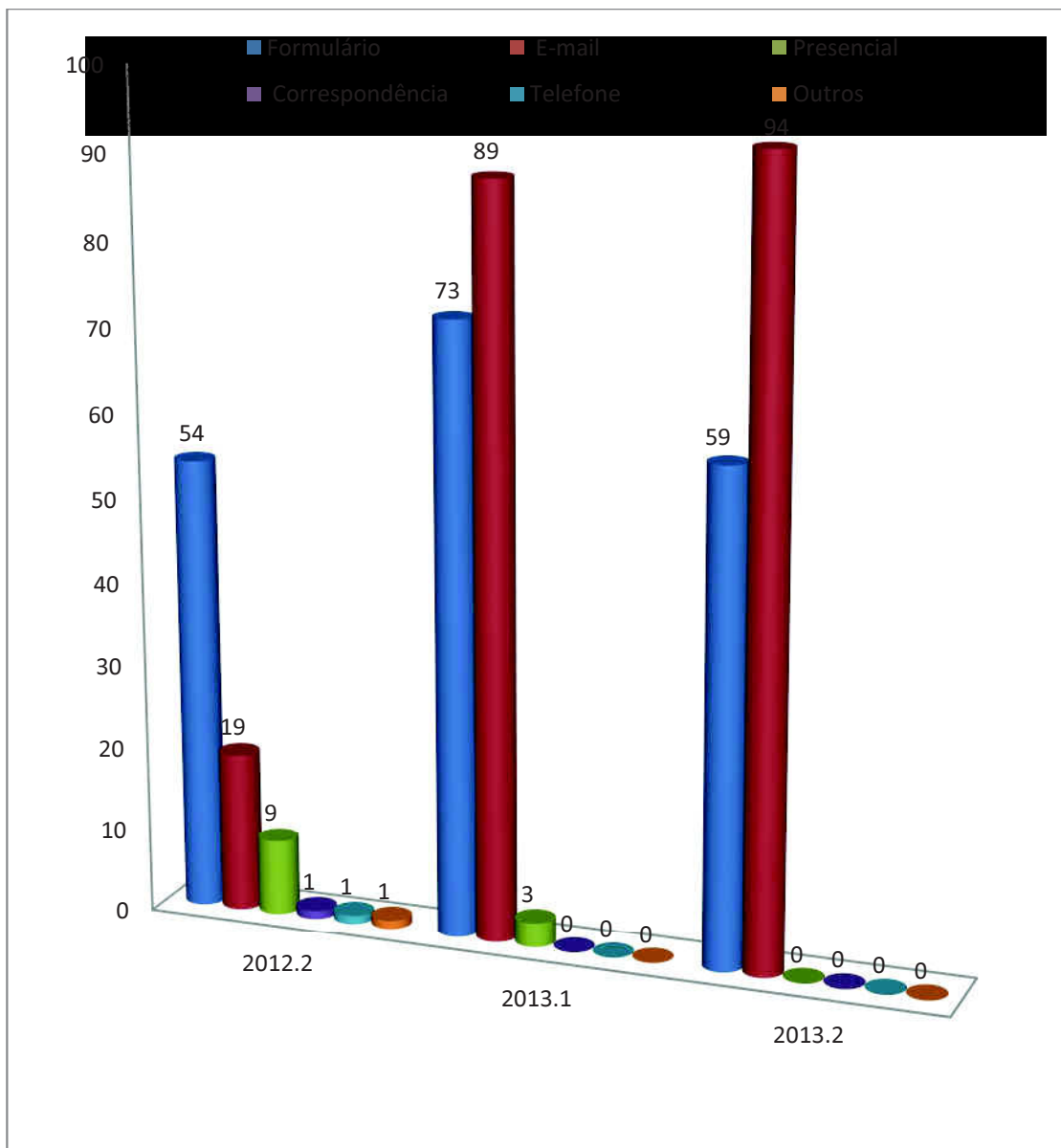


Gráfico 6. Quantitativos dos atendimentos nos meios de comunicação com a ouvidoria por semestre.

### 3.6. Tipos de manifestações atendidas por semestre;

Pode-se observar pela Tabela 7 e pelo Gráfico 7, que as maiores demandas foram relativas às Reclamações, perfazendo 193 (cento e noventa e três) atendimentos equivalendo a 47,9% da totalidade. A segunda maior demanda foi de Solicitações de informações, perfazendo 158 (cento e cinquenta oito) demandas, equivalendo a 39,2%. Os tipos de manifestações que participaram com menores demandas foram 33 (trinta e três) Denúncias, equivalendo a 8,2%. Teve-se também, 16 (dezesesseis) Sugestões, equivalendo a 4,0%. Com relação aos Elogios, foram apresentados apenas 3 (três) perfazendo a 0,7% da totalidade das manifestações.

Tabela 7. Tipos de Manifestações por semestre

Período	2012.2	2013.1	2013.2	Total	%
Reclamação	37	79	77	193	47,9
Sugestão	3	7	6	16	4,0

Elogio	2	1	-	3	0,7
Denúncia	8	10	15	33	8,2
Solicitação	35	68	55	158	39,2
Total	85	165	153	403	100

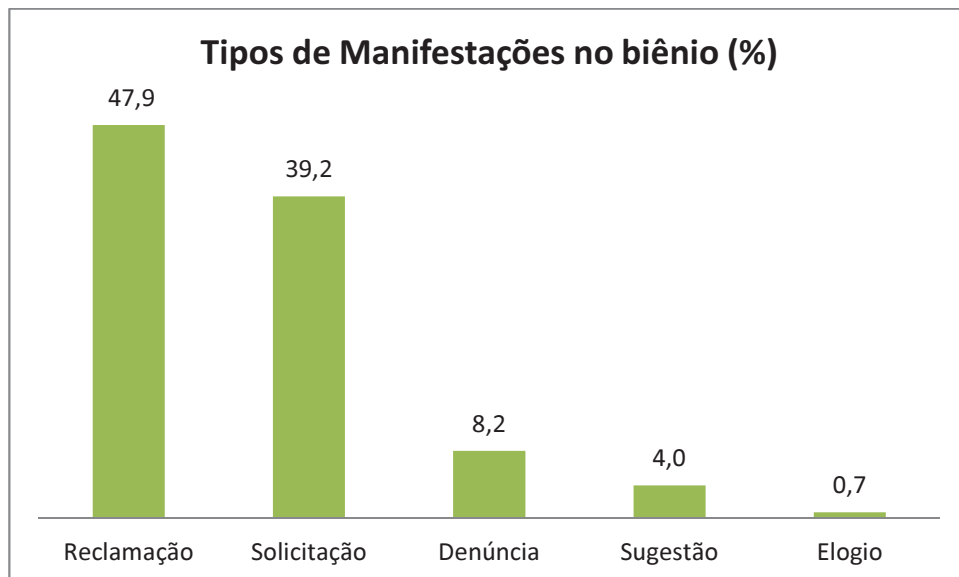


Gráfico 7. Percentual dos tipos de manifestações no biênio.

Com relação aos quantitativos por tipos de manifestações por semestre, pode-se verificar pelo gráfico 8, que os maiores quantitativos ocorreram no semestre 2013.1 relativo as Reclamações e as Solicitações respectivamente 79 (setenta e nove ) e 68 (sessenta e oito) manifestações atendidas. Enquanto que os menores quantitativos foram os das Sugestões e Elogios, respectivamente 3 (três) e 0 (zero) nos semestres 2012.2 e 2013.2.

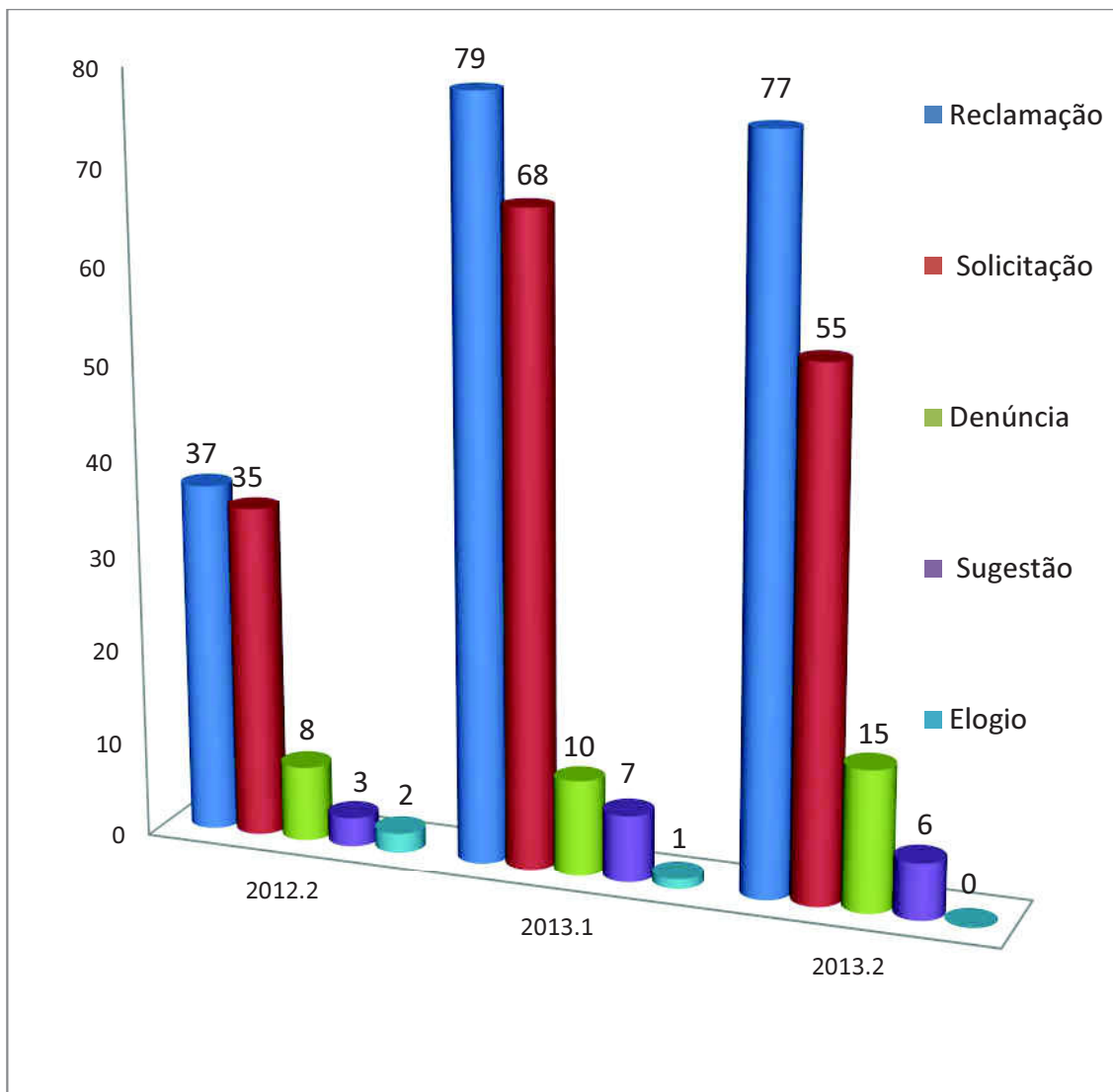


Gráfico 8. Quantitativos dos tipos de manifestações por semestre.

### 3.7. Assuntos mais demandados por semestre.

Pode-se verificar pela Tabela 8, compilados por semestre, um breve resumo dos assuntos mais demandados à Ouvidoria relativos às Dimensões Acadêmica e Administrativa, bem como, os setores mais demandados dos Campi e da Reitoria. Nela vê-se que na Dimensão Acadêmica os assuntos demandados nos três semestres consecutivos foram: 1) Processos seletivos, 2) Bolsas de trabalho e de pesquisa, 3) calendário acadêmico e 4) Ensino-Aprendizagem. Com relação a Dimensão Administrativa pode-se verificar que os assuntos demandados nos três semestres consecutivos foram: 1) Relacionamento conflituoso entre servidores e gestores e 7) condução de veículos oficiais. Isto demonstra que a alta administração do IFRN deve voltar a atenção para encaminhar as recomendações feitas pela ouvidoria com o fito de diminuir e até estancar estas demandas da comunidade interna e externa em futuros relatórios.

Tabela 8. Assuntos mais demandados à Ouvidoria.

DIMENSÃO	Assuntos mais demandados	2012.2	2013.1	2013.2
Acadêmica	1) Processos seletivos	X	X	X
	2) Bolsas de trabalho e Pesquisa de alunos	X	X	X
	3) Calendário Acadêmico	X	X	X
	4) Expedição de Diplomas	X	X	
	5) Inscrição em Programas, Projetos e Cursos de Extensão		X	X
	6) Ensino-Aprendizagem	X	X	X
	7) Plágio de artigos científicos			X
Administrativa	1) Relacionamento conflituoso entre servidores e gestores	X	X	X
	2) Atendimento ao público nas diretorias acadêmicas e setores administrativos			X
	3) Situação de convênios de servidores e alunos	X		
	4) Pagamento a fornecedores e a alunos		X	
	5) Questionamento nas exigências de qualificação profissional em concursos de docentes			X
	6) Acompanhamento do			X

	planejamento institucional pelo SUAP			
	<b>7) Condução de veículos oficiais</b>	X	X	X



## Impactos na Gestão

A partir da análise das manifestações recebidas pela ouvidoria neste período, foram realizadas ações em conjunto com a gestão do IFRN com o objetivo de melhorar o grau de satisfação da comunidade com a melhoria dos serviços prestados na instituição. Para isso, foram implementadas as seguintes ações por semestre:

### a) 2012.1

1. Implantação da Ouvidoria on-line no portal do IFRN com produção de material informativo;
2. Elaboração, discussão e aprovação do Regimento Interno da Ouvidoria no Conselho Superior- CONSUP.

### b) 2012.2

1. Divulgação do link da Ouvidoria do IFRN no Portal e nas páginas eletrônicas dos Câmpus da instituição, possibilitando à sociedade ter um canal de acesso para as suas demandas, contribuindo assim para uma gestão participativa e transparente;
2. Realização de estudo em comum acordo com a Assessoria de Comunicação da Reitoria, Pró-reitores e Diretores Gerais dos Câmpus, objetivando uma padronização das páginas dos Câmpus no portal do IFRN, no tocante aos diversos links institucionais relacionados a programas, projetos, serviços, portais de acessos, etc.;
3. Sugestão ao DIGPE para detalhar adoção de providências, no sentido de aperfeiçoar todo o sistema de comunicação do setor com os servidores com linguagem acessível e de fácil entendimento, principalmente quando se tratar de legislação jurídica, quais sejam: e-mails, memorandos, ofícios, notas técnicas, orientações normativas, notícias e avisos no site, entre outros

### c) 2013.1

1. Retirada dos nomes dos servidores falecidos e de professores substitutos que já deixaram a instituição das listas de e-mails e de outras comunicações;
2. Anulação de penalidade de advertência a servidor, obtida indevidamente em sindicância, a partir de solicitação de parecer da Ouvidoria à Procuradoria Jurídica da Instituição.

**d) 2013.2**

A partir das manifestações recebidas pela ouvidoria neste semestre, foram realizadas ações em conjunto com a gestão do IFRN com o objetivo de melhorar o grau de satisfação da comunidade, sem haver destaque para alguma medida em especial. Entretanto, torna-se necessário destacar a produção de artigo científico: ***As ouvidorias universitárias no Brasil: Um instrumento eficaz de accountability na gestão educacional democrática?*** Sendo este artigo fruto da atuação do ouvidor na instituição, bem como, da leitura, pesquisa e reflexão sobre o funcionamento das ouvidorias nas instituições educacionais no Brasil. O referido artigo foi aceito para apresentação no IV Congresso Ibero-Americano de Política e Administração da Educação / VII Congresso Luso Brasileiro de Política e Administração da Educação dias 14, 15 e 16 de abril de 2014, Porto-Portugal, promovido por organizações brasileiras e europeias das áreas de Administração da Educação, o que poderá dar visibilidade ao IFRN pelo trabalho realizado em sua Ouvidoria.



## **Recomendações às Pró-Reitorias e Diretorias Sistêmicas da Reitoria e aos Diretores**

### **Gerais dos Campus no biênio 2012/2013**

As recomendações de encaminhamentos de ações junto as Pró-Reitorias e Diretorias Sistêmicas da Reitoria e aos Diretores Gerais dos Campi, foram apresentadas por semestre, com base no Art. 79 do Regimento Geral do IFRN, em epígrafe abaixo, que em seu inciso IV, apresenta como competência do Ouvidor do IFRN:

*IV. propor soluções e oferecer recomendações às instâncias pedagógicas e administrativas, quando julgar necessário, visando à melhoria dos serviços prestados, com relação às manifestações recebidas.*

*Com o intuito, de contribuir com o aperfeiçoamento da gestão, e o faz em observância ao Art. 1º do Regimento Interno da Ouvidoria do IFRN, em epígrafe abaixo, que ressalta:*

*Art. 1º. “Em consonância com as orientações da Controladoria Geral da União, a Ouvidoria é o órgão que deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a*

*Administração Pública, com a finalidade de buscar soluções as questões suscitadas com as manifestações e oferecer informações e sugestões aos dirigentes, visando o aprimoramento da prestação dos serviços (IFRN, 2013b)”.*

Didaticamente, tomam-se como referência os assuntos mais demandados e tratados na Tabela 8, demandados das manifestações da comunidade interna e externa ao IFRN ao longo dos anos de 2012 e 2013.

Entende-se ainda, que uma boa prática de administração pública moderna considera relevante observar o conceito de Accountability, sendo este, um dos aspectos centrais da governança, a prestação de contas das ações da gestão a sociedade, conforme ressalta FÊU (2003).

As recomendações oferecidas estão listadas seguir na tabela 9, a partir das Dimensões Acadêmicas e Administrativas e suas respectivas Diretorias. As recomendações que tiveram maiores repetições neste período foram as que estão em negrito: Dimensão Administrativa: (1) e (4); Dimensão Acadêmica: (1), (2), (4) e (5).

Tabela 9. Recomendações à reitoria aos diversos campi da instituição.

DIMENSÃO	Recomendações	2012.2	2013.1	2013.2
Acadêmica	<b>1) Divulgar telefone e e-mails dos setores responsáveis nos campus e da Coordenação de Acesso Discente da Pró-Reitoria de Ensino nos editais dos processos seletivos com o intuito de esclarecer dúvidas e solicitações de informações sobre estes certames;</b>	X	X	X
	2) Que a Pró-Reitoria de Ensino (PROEN) promova estudo, em conjunto com a Diretoria de Gestão da Tecnologia da Informação (DGTI), para avaliar a arquitetura do formulário de inscrição para os processos seletivos de alunos, observando a sua navegabilidade e facilidade de execução, principalmente relativo ao pagamento de inscrição;	X		X
	3) Manter maior acompanhamento por parte	X	X	



	<p>dos dirigentes, no desenvolvimento das bolsas de trabalho, pesquisa e extensão, no tocante a critérios de seleção, precisão na divulgação de resultados, bem como ao desempenho dos bolsistas sem prejuízo de suas atividades de ensino;</p>			
	<p><b>4) Manter a comunidade acadêmica informada, e discutir com a mesma, as alterações do calendário escolar, em decorrência de intercorrências; e cumprir na integralidade e com qualidade, os conteúdos programáticos previstos;</b></p>	X	X	X
	<p>5) Dar maior celeridade aos processos de expedição de diplomas, em especial aos concluintes dos campi do interior e de Educação à Distância;</p>		X	X
	<p>6) Padronizar, preferencialmente através de editais, e manter maior acompanhamento dos Programas, Projetos e Cursos de Extensão, no tocante às inscrições, critérios de seleção, preenchimento de vagas, cobrança inadequada de taxas e divulgação de resultados;</p>			
	<p>7) Que os Gestores dos Campi promovam maior acompanhamento do processo ensino-aprendizagem no tocante à relação pedagógica professor-aluno, assim</p>		X	X

	<p>como, se dê maior atenção para que seja cumprida com pontualidade os prazos de lançamento das notas dos alunos no sistema acadêmico;</p>			
<b>Administrativa</b>	<p><b>1) Realizar capacitação com servidores e gestores em Relações interpessoais, Liderança, Coaching, e Desenvolvimento de Equipes, objetivando melhorar as relações inter e intra-grupos e o desempenho institucional;</b></p> <p><b>2) Promover capacitação de servidores em Processo administrativo, Sindicância, Ética e Legislação do serviço público;</b></p> <p>3) Executar os convênios de intercâmbios firmados com instituições nacionais e internacionais que permitam a mobilidade de servidores e alunos;</p> <p><b>4) Que os ordenadores de despesa deem maior celeridade aos processos de</b></p>	X	X	X
		X	X	X
		X	X	X

	<p><b>pagamentos dos fornecedores e dos programas sociais;</b></p> <p><b>5) Recomendar aos dirigentes, maior acompanhamento na conduta dos servidores com relação à prevenção de acidentes com veículos, direção defensiva, e condução de veículos fora do horário de trabalho;</b></p> <p>6) Aquisição ou produção de software de Sistema de Gestão de Ouvidoria para acompanhamento e tratamento de dados das manifestações, tendo em vista o aumento das demandas neste serviço a partir de maior divulgação à comunidade.</p> <p>7) Que os gestores dos campi promovam um maior acompanhamento no atendimento ao público nos setores acadêmicos e administrativos</p>	X	X	X
		X		X

## 6

### Pesquisa de opinião sobre a Ouvidoria em 2013

A referida pesquisa foi realizada a partir das orientações da Auditoria Interna do IFRN e da Ouvidoria Geral da União – Controladoria Geral da União, como recomendação as ouvidoria federais na produção de seus relatórios anuais.

O questionário foi constituído de 5 (cinco) perguntas, sendo 4 (quatro) objetivas e 1 (uma) questão discursiva que versavam sobre os seguintes aspectos:

- 1) Qual o seu grau de satisfação com relação ao serviço oferecido pela Ouvidoria do IFRN?
- 2) Com relação ao prazo de resposta da Ouvidoria do IFRN à sua manifestação;
- 3) Sobre a qualidade da resposta da Ouvidoria do IFRN à sua demanda;

4) Se surgir situação semelhante no futuro, você apresentará outra manifestação à Ouvidoria do IFRN?

5) Apresente críticas e/ou sugestões para melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria do IFRN.

#### 6.1. Resultados da pesquisa de opinião

Apresenta-se a seguir os resultados da pesquisa de opinião sobre atendimento na ouvidoria do IFRN em 2013 respondida pelos manifestantes/usuários dos serviços da ouvidoria do IFRN. A pesquisa foi realizada ao final no mês dezembro de 2013, via e-mail institucional, usando formulário eletrônico na base do google.docs. Os questionários foram enviados aos demandantes da ouvidoria no ano de 2013, totalizando 318 (trezentos e dezoito) e-mails. Dos questionários enviados aos usuários/manifestantes, 61 (sessenta e uma), ou seja, 19,4% responderam a pesquisa.

Observa-se pela Tabela 10 e na representação do Gráfico 9 que a somatória dos percentuais de satisfação dos usuários/manifestantes afirmam estar (muito satisfeito, satisfeito e razoavelmente satisfeito) como o serviço de ouvidoria do IFRN, sendo que estes representam 87% dos pesquisados. Enquanto que, os percentuais de usuários insatisfeitos ou muito insatisfeitos com o serviço atingem 13% dos questionários respondidos.

Tabela 10. Grau de satisfação do usuário com relação ao serviço oferecido pela Ouvidoria do IFRN

Resposta	Resp. Unitário	Percentual (%)
Muito satisfeito	24	39
Satisfeito	23	38
Razoavelmente Satisfeito	6	10
Insatisfeito	5	8
Muito insatisfeito	3	5
Total	61	100

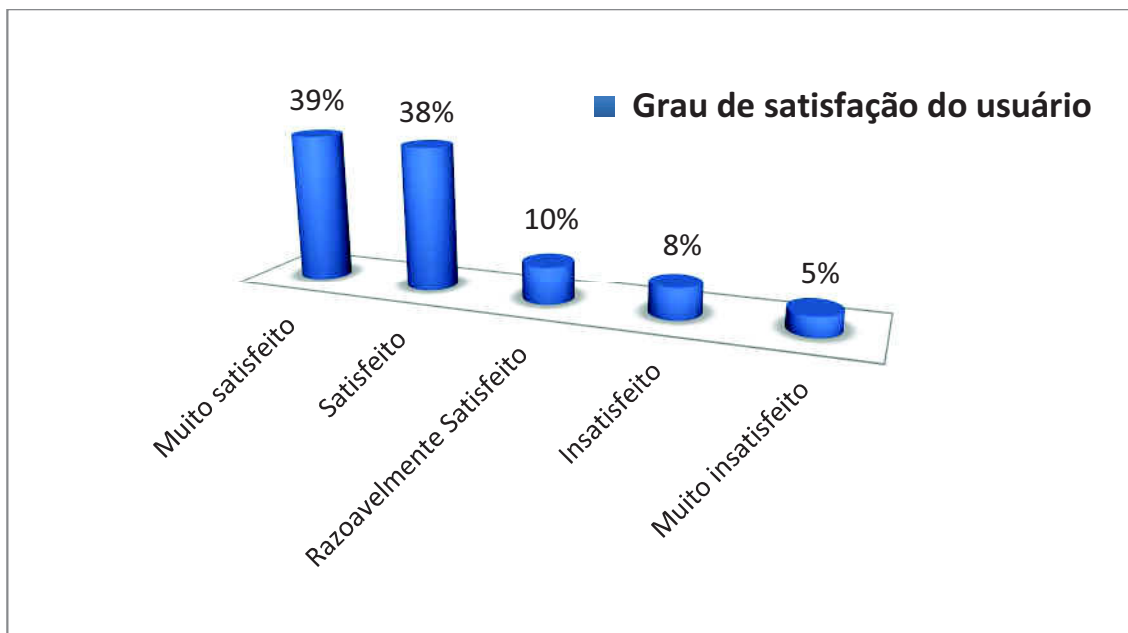


Gráfico 9. Grau de satisfação do usuário.

Com relação ao prazo de resposta da ouvidoria a manifestação dos usuários, pode-se ver na Tabela 11 e no Gráfico 10, que 85% os manifestantes afirmam que a resposta chegou mais rápido ou no tempo em que esperavam. Enquanto que os usuários que pontuam que a resposta a sua demanda demorou ou demorou muito representa 15% do universo pesquisado.

Tabela 11. Prazo de resposta da Ouvidoria do IFRN à sua manifestação.

Resposta	Quantitativo	Percentual (%)
A resposta chegou mais rápido do que eu esperava	20	33
A resposta chegou no tempo que eu esperava	32	52
A resposta demorou	6	10
A resposta demorou muito	3	5
Total	61	100



Gráfico 10. Prazo de resposta da ouvidoria.

Pode-se observar pelos dados da Tabela 12 e na representação do Gráfico 11, que no tocante a qualidade da resposta recebida pelos manifestantes/usuários 87% demonstra estarem satisfeitos com a qualidade da resposta encaminhada pela instituição através da ouvidoria.

Tabela 12. Qualidade da resposta da Ouvidoria do IFRN à demanda.

Resposta	Quantitativo	Percentual (%)
Satisfeiz a minha demanda	39	64
Satisfeiz apenas parte da minha demanda	14	23
Insatisfatória	8	13
Total	61	100

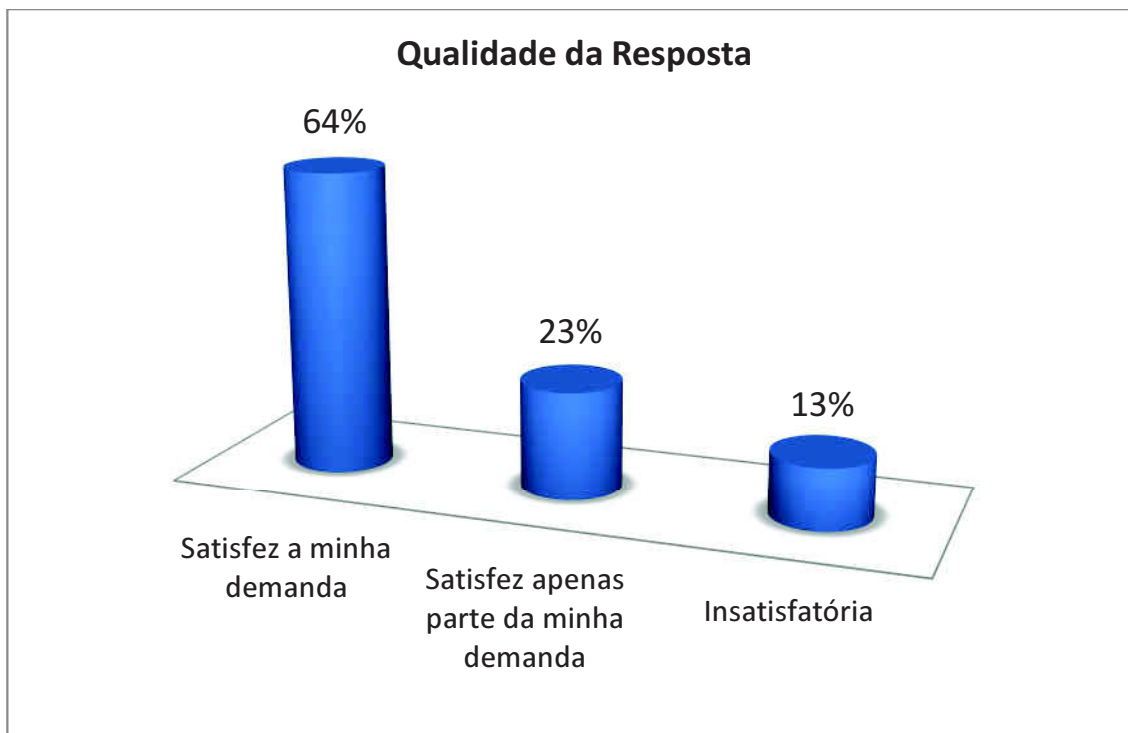


Gráfico 11. Qualidade da resposta ao usuário.

No tocante a confiabilidade no serviço da ouvidoria do IFRN, pode-se observar pelos dados apresentados na Tabela 13 e na representação do Gráfico 12 que os percentuais de certeza e talvez, representam 93% dos pesquisados. Enquanto que os usuários/manifestantes que responderam “certamente não” representam 7% do universo pesquisado.

Tabela 13. Confiabilidade no serviço de ouvidoria do IFRN.

Resposta	Quantitativo	Percentual (%)
Com certeza	46	75
Talvez	11	18
Certamente não	4	7
Total	61	100

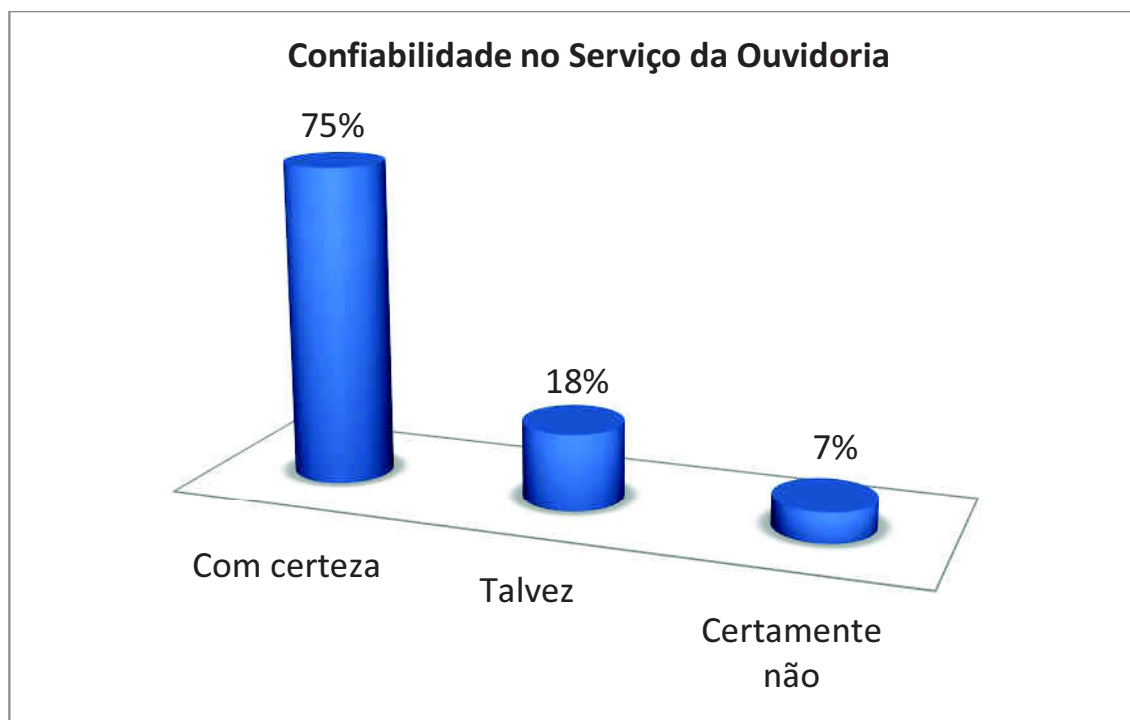


Gráfico 12. Confiabilidade no serviço de ouvidoria do IFRN.

A seguir apresentaremos às respostas subjetivas a pergunta com relação às críticas e/ou sugestões para melhoria dos serviços prestados pela ouvidoria do IFRN no ano de 2013. De forma didática são apresentadas as principais respostas classificadas como pontos positivos e negativos ao serviço da ouvidoria.

### Pontos Positivos

- 1) É fundamental este serviço para os alunos da instituição, pois cria uma conexão entre ambos. Só acho que a questão do professor que denunciei ficou meio insatisfatória, pois o mesmo continua como sempre um antipático total com os alunos e insuportável. Hoje ele, o professor denunciado fica tirando onda com os alunos tipo dizendo assim: se está achando ruim vão reclamar na ouvidoria realmente para ele não houve qualquer penalidade, ele sabe que pode fazer o que quiser que não vá sofrer nada. Eu falo para os alunos reclamarem na ouvidoria talvez com mais denúncias contra ele quem sabe ele não se liga.
- 2) A única sugestão que faço é uma maior divulgação das resoluções das demandas atendidas, para, assim, mostrar como o sistema é eficiente. Fora isso, está tudo ótimo.
- 3) Que o nome do denunciante nunca seja revelado para que não haja revide por parte do denunciado, e que também o serviço da ouvidoria seja divulgado frequentemente junto aos alunos, pois a um desconhecimento por parte de muitos alunos do ifrn.
- 4) A Ouvidoria respondeu em prazo satisfatório a minha demanda, mas não teve poder para resolver a situação.



Para mim ficou claro que quando a demanda for contra a administração a Ouvidoria pouco pode fazer, pois a gestão simplesmente não responde quando questionada.

- 5) Algumas situações requer a preservação da identidade do reclamante para que o mesmo sinta-se mais a vontade para buscar o serviço e realizar reclamações que possam melhorar a qualidade do serviço prestado pelo instituto. Outra sugestão seria a divulgação mais ampliada do serviço de ouvidoria da instituição! Grato!
- 6) Acho perfeito o serviço de ouvidoria do IFRN, contudo em cada campus necessita de um responsável por essa resposta para facilitar o contato.
- 7) Agradeço a atenção que foi dada a minha solicitação. A resposta foi de imediato e com total clareza. Um abraço!
- 8) O setor da ouvidoria está de parabéns. Muito ágil diante da necessidade dos usuários.
- 9) Sinto a Ouvidoria como intermediadora, mas com poucos poderes efetivos pra resolver o problema.
- 10) Não tenho do que reclamar. A ouvidoria solucionou o meu problema com eficiência e eficácia, só tenho a agradecer.
- 11) Para mim está bom do jeito que está.

### **Pontos Negativos**

- 1) Demorou alguns dias para eu receber a resposta no e-mail. Quando me responderam eu já tinha comparecido pessoalmente no campus para resolver a questão.
- 2) Se houvesse algum sistema de chamados, como por exemplo, o utilizado pelo suporte (campus Natal-Central), seria possível um melhor acompanhamento das solicitações feitas à ouvidoria, bem como possibilitaria o registro de réplicas e equivalentes.
- 3) Sem sugestões, acho que um pouco mais de atenção para tentar resolver uma determinada situação, é sempre conveniente!
- 4) Faltou uma resposta definitiva das providências adotada para melhorar a prática nociva do professor .... **(SIGILO)**.
- 5) Ao recolher uma denúncia, ser criado um nº de processo e repassar ao denunciante para que eletronicamente este possa acompanhá-lo, deixando assim que se saibam quais os locais por onde transitou e quanto tempo demorou em cada local. Dessa forma também se saberá onde procurar o devido processo quando se quiser fazer pressão para continuidade.



### **Considerações Finais e Desafios Futuros**

A partir dos resultados apresentados a partir das demandas ao serviço de ouvidoria, ao longo do biênio 2012/2013, pode-se observar que com relação ao tipo de manifestação, as que tiveram maior expressão foram as Reclamações e Solicitações de informações, perfazendo em total de 87,1% das manifestações.

Com relação às formas mais eficazes de comunicação com a Ouvidoria, os contatos mantidos através do e-mail ([ouvidoria@ifrn.edu.br](mailto:ouvidoria@ifrn.edu.br)) pelo portal do IFRN ([www.ifrn.edu.br](http://www.ifrn.edu.br)) e através dos Formulários Eletrônicos, totalizando 96,2% das manifestações atendidas.

Pode-se verificar, ainda, que as maiores demandas estão relacionadas às atividades da Dimensão Acadêmica, perfazendo um total de (78,7%) das manifestações relativas à natureza dos assuntos tratados. No tocante à categoria dos manifestantes, a Comunidade externa obteve juntamente com os Estudantes, o maior percentual de demandas ao serviço de Ouvidoria, perfazendo junto, um total de (90,1%) das manifestações.

No tocante às demandas da Comunidade externa, em sua maioria, refere-se a solicitações de informações a questões ligadas aos processos seletivos discentes das diversas modalidades de ensino, principalmente relativo às dúvidas sobre confirmação de pagamento das inscrições e preenchimentos de dados.

Com relação aos órgãos do IFRN mais demandados, observa-se que os setores da Reitoria, representam 52,4% das manifestações com destaque para a Pró-Reitoria de Ensino-PROEN. Com relação às manifestações provenientes dos Campi, estas representam 47,6% do total dos atendimentos, sendo que a maioria das demandas foi oriunda do Campus Natal Central, representando 16,6% do total das manifestações no biênio.

Pode-se ressaltar que dos 403 (quatrocentos e três) atendimentos ao longo do biênio 2012/2013, as manifestações concluídas obtiveram um índice de 93% de resolução. Enquanto que as manifestações que não foram obtiveram uma resposta satisfatória ou que estão em andamento representam 7% do total.

Em relação os assuntos mais demandados (ver Tabela 8 em negrito) e suas respectivas recomendações (ver Tabela 9 em negrito) encaminhadas à reitoria e aos diversos campi da instituição, nelas pode-se concluir que houve uma repetição evidenciada nos relatórios semestrais, e continuam merecendo atenção da alta administração para atender aos reclamos das comunidades interna e externa.

Em destaque, pode-se verificar pelos diversos resultados apresentadas na pesquisa de opinião realizada com os usuários da ouvidoria, que este serviço obteve índices de satisfação e confiabilidade bastante significativos, e que com isso, credencia e valida o trabalho da ouvidoria neste período, apesar dos problemas estruturais apresentados, como falta de sistema de gestão (on-line) da ouvidoria para gerir as demandas pelo SUAP; falta de funcionário para atendimento e divulgação do serviço nos diversos campi da instituição, além das diversas sugestões e críticas recebidas para o seu aperfeiçoamento que ainda não foram implementadas.

Neste período, a ouvidoria sempre pautou sua atuação para contribuir com o aperfeiçoamento dos serviços ofertados, e ao mesmo tempo, cumprir com a missão institucional de atender com qualidade a sociedade, tornando-se assim um instrumento de participação na gestão e um agente promotor da cidadania.

Como desafios futuros para nova gestão da ouvidoria, no biênio 2014/2015, resta consolidar o trabalho implementado atual, e ampliar a sua atuação com maior divulgação nos campi da instituição. Por exemplo, a instalação de totens (informática) de acesso aos serviços da ouvidoria nos campi, sensibilização da comunidade interna através da produção e distribuição de panfletos e banners sobre os serviços oferecidos, e discussão com outros setores afins da instituição (Colégio de Dirigentes e CONSUP) de estratégias mais proativas de resolução das demandas da comunidade, bem como, estabelecer em parceria com a comissão de ética, auditoria interna da instituição e entidades estudantis formas de articulação de trabalho em conjunto, respeitando-se as especificidades de cada setor e segmento.

Por fim, fica o agradecimento da gestão da ouvidoria no biênio 2012/2013 ao Conselho Superior da instituição, à reitoria na pessoa do reitor Prof. Belchior de Oliveira Rocha e de toda a sua equipe e gabinete, aos Diretores Gerais e sistêmicos, Pró-reitores e a comunidade estudantil, em especial, pela confiança no trabalho realizado e concluído, e pelo aprendizado no exercício da função exercida.



## Referências Bibliográficas

BRASIL. Lei 11. 892 de 29 de dezembro de 2008. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica e cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ Ato2007-2010/2008/Lei/L11892.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2007-2010/2008/Lei/L11892.htm)> Acesso em: 4 de fevereiro. 2013.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO- CGU. **Orientações para Implantação de Unidade de Ouvidoria: rumo ao sistema participativo**, 5ª. Edição, revista e atualizada. 2012. 45 p. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/Ouvidoria/Documentos/>> Acesso em: 02 fevereiro. 2013.

FÊU, Carlos Henrique. **Controle interno na Administração Pública: um eficaz instrumento de accountability**. Jus Navigandi, Teresina, ano 8, n. 119, 31 out. 2003. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/4370>>. Acesso em: 4 de fevereiro. 2013.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE – IFRN. **Estatuto**. 2009 a. Disponível em: <http://portal.ifrn.edu.br/institucional>. Acesso em: 9 de fevereiro. 2013.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE – IFRN.  
**Regimento Geral.** 2009b. Disponível em: <http://portal.ifrn.edu.br/institucional>. Acesso em: 11 de fevereiro. 2013.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE – IFRN.  
2012b. RESOLUÇÃO Nº 39/2012-CONSUP, de 21 de março de 2012. Aprova o nome do Prof. Enilson Araújo Pereira como Ouvidor do IFRN. Disponível em: <<http://portal.ifrn.edu.br/conselhos>>. Acesso em: 11 de fevereiro. 2012.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE – IFRN.  
2013b. RESOLUÇÃO Nº 81/2012-CONSUP, de 27 de setembro de 2012. Aprova **REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO IFRN.** Disponível em: <<http://portal.ifrn.edu.br/institucional/ouvidoria/legislacoes-e-documentos>>. Acesso em: 14 de fevereiro. 2013.