



**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte**  
**REITORIA**

Relatório 1/2023 - OUV/RE/IFRN

27 de junho de 2023

**RELATÓRIO FINAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA - EXERCÍCIO 2021**

## **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 relatório apresenta dados estatísticos concernentes às manifestações das comunidades interna e externa à instituição, realizadas no período de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021. Espera-se que as informações aqui contidas colaborem para o processo de tomada de decisão e melhoria dos serviços prestados pela Reitoria e demais unidades do IFRN.

No referido período, a Ouvidoria recebeu, via Plataforma Fala.BR, 197 manifestações, das quais 33 (16,75%) foram concluídas com êxito, 49 (24,87%) foram arquivadas por diferentes motivos, dentre os quais, duplicidade de manifestação, falta de clareza, insuficiência de dados e perda de objeto, enquanto 115 (58,38%) ficaram inconclusas (em tratamento).

Os acessos a este serviço, em sua maioria, deram-se por intermédio da Plataforma Fala.BR, sendo os demais serviços por intermédio do e-mail institucional da ouvidoria ([ouvidoria@ifrn.edu.br](mailto:ouvidoria@ifrn.edu.br)) e dos canais telefônicos institucionais 4005-0888 e 4005-0889.

Embora haja um decréscimo na quantidade de manifestações recebidas em comparação com o exercício anterior (2010), a partir da análise destes resultados, ao longo deste período de doze meses, pode-se concluir que fatores como a Pandemia de SARS-CoV-2 e as turbulências ocorridas ainda na Gestão *Pró-tempore*, continuaram a reverberar na comunidade acadêmica, que continuou utilizando-se do uso dos instrumentos de ouvidoria e fiscalização das atividades de gestão.

## **2** Atividades desenvolvidas no ano de 2021.

Este relatório apresenta o quantitativo de manifestações oriundas das comunidades interna e externa encaminhadas à Ouvidoria. Manifestações estas que, quando tratadas, foram sistematizadas, contendo o tipo, 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, isto é, em tratamento, acredita-se dever-se ao fato de que a instituição passava por um momento de reorganização em virtude da mudança de gestão, considerando a exoneração da Reitor *Pró-tempore* e a nomeação do Reitor eleito.

## **3** Resultados e dados estatísticos às manifestações recebidas em 2021.

Os dados estatísticos do presente relatório referem-se às manifestações atendidas e respondidas pela Ouvidoria, sistematizadas, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

As manifestações tratadas foram catalogadas e encaminhadas aos setores demandados da Instituição, que responderam às

questões de acordo com os procedimentos regimentais.

A seguir, temos os quantitativos de manifestações recebidas e seu detalhamento: quantitativo de manifestações respondidas, quantitativo de manifestações em tratamento e o quantitativo de manifestações arquivadas.

### 3.1. Quantidade de manifestações tratadas no ano de 2021.



Figura 1: Quantitativo de manifestações respondidas.

Figura 2: Quantitativo de manifestações em tratamento.

Figura 3: Quantitativo de manifestações arquivadas.

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Durante o ano de 2021 a Ouvidoria do IFRN recebeu, via Plataforma Fala.BR, 197 manifestações, dos quais 33 (16,75%) foram concluídas com êxito, 49 (24,87%) foram arquivadas e 115 (58,38%) ficaram inconclusas (em tratamento).

### 3.2. Avaliação dos demandantes quanto à resolutividade das manifestações.



Figura 4: Avaliação dos demandantes.

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

A figura 4 indica que, das dez pessoas que avaliaram os serviços prestados pela Ouvidoria do IFRN, 60% disseram que houve resolutividade, dos quais 20% foi completamente resolvida, 40% resolvida parcialmente e 40% não obtiveram resolutividade para a sua manifestação. Dessa forma, observa-se que a grande maioria avaliou positivamente a ação da Ouvidoria Institucional.

### 3.3. Tipos de manifestações no ano de 2021.



Figura 5: Tipos de manifestações.

Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Pode-se observar pela Figura 5, que as maiores demandas foram relativas às comunicações e solicitações, perfazendo 47 (quarenta e setes) e 46 (quarenta e seis) das manifestações, respectivamente, a 31,8% e 31,1%. A terceira maior demanda foi de reclamações, perfazendo 36 (trinta e seis) demandas, equivalendo a 24,3%. O tipo de manifestação com menor demanda foram denúncias, equivalendo a 12,8%. Os tipos de manifestações sugestão, elogio e simplifique não obtiveram registros.

### 3.4. Série histórica das manifestações da Ouvidoria em 2021



Figura 6: Série histórica de manifestações em 2021.

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Pode-se observar pela Figura 6, que durante os meses de fevereiro, março, abril e junho de 2021, houve o maior registro de manifestações enviados à Ouvidoria.

### 3.5. Manifestações atendidas por *Campus* no ano de 2021

Consultado o sistema oficial de tramitação e processos da instituição (SUAP), compilamos na Tabela 1, a distribuição quantitativa e percentual das manifestações encaminhadas por *campus*, verifica-se que o maior número de manifestações foi o da Reitoria (PROEN, PROAD, PROPI, DIGPE, DIGTI e GABIN) com 33 manifestações, perfazendo 70,21% da totalidade, e em seguida, apresentam-se os *Campi* Natal-Central e Natal-Zona Leste com 4 manifestações cada, perfazendo 17,02% da totalidade. Os *Campi* que não obtiveram demandas tratadas ou encaminhadas foram os *Campi* de Apodi, Caicó, Ceará Mirim, Curais Novos, João Câmara, Jucurutu, Macau, Mossoró, Natal Cidade-Alta, Nova Cruz, Parelhas, Parnamirim, Pau dos Ferros, Santa Cruz e São Paulo do Potengi.

Tabela 1. Manifestações encaminhadas por *Campus* no ano de 2021.

CAMPUS		Nº DE MANIFESTAÇÕES	%
Apodi	AP	0	0,00
Caicó	CA	0	0,00
Canguaretama	CANG	1	2,13
Ceará-Mirim	CM	0	0,00
Curais Novos	CN	0	0,00
Zona Leste	ZL	4	8,51
Ipanguaçu	IP	1	2,13
João Câmara	JC	0	0,00
Jucurutu	JU	0	0,00
Lajes	LAJ	2	4,26
Macau	MC	0	0,00
Mossoró	MO	0	0,00
Natal-Central	CNAT	4	8,51
Natal-Cidade Alta	CAL	0	0,00
Natal-Zona Norte	ZN	1	2,13
Nova Cruz	NC	0	0,00
Parelhas	PAAS	0	0,00

Parnamirim	PAR	0	0,00
Pau dos Ferros	PF	0	0,00
Santa Cruz	SC	0	0,00
São Gonçalo do Amarante	SGA	1	2,13
São Paulo do Potengi	SPP	0	0,00
Reitoria	RE	33	70,21
<b>TOTAL</b>		<b>47</b>	<b>100</b>

## 4

### Considerações Finais

O setor de Ouvidoria buscou, dentro de seus limites, acolher as demandas e dar voz ativa às manifestações, conduzindo da melhor forma possível a busca de uma resposta, configurando-se, assim, como um espaço aberto para o exercício da cidadania, sempre no intuito de aproximar o Instituto do cidadão.

Natal/RN, 27 de junho de 2023.

*(assinado eletronicamente)*  
Danielle Santos da Silva Carvalho  
Ouvidora

Documento assinado eletronicamente por:

- Danielle Santos da Silva Carvalho, Ouvidora - FAG-IFRN - OUV, em 27/06/2023 11:58:02.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 08/02/2023. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifrn.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 506801  
Código de Autenticação: b9e0e273c9

