



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

Relatório 2/2023 - OUV/RE/IFRN

27 de junho de 2023

**RELATÓRIO FINAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA - EXERCÍCIO 2022**

**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 dados estatísticos concernentes às manifestações das comunidades interna e externa à instituição, realizadas no período de 01 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022. 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, 151 manifestações, dos quais 3 (1,99%) foram concluídas com êxito, 2 (1,32%) foram arquivadas por diferentes motivos, dentre os quais, duplicidade de manifestação, falta de clareza, insuficiência de dados e perda de objeto, enquanto 146 (96,69%) 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 (84) 4005-0888 e 4005-0889.

Embora haja um decréscimo na quantidade de manifestações recebidas em comparação com o exercício anterior (2011), a partir da análise destes dados, ao longo deste período de doze meses, pode-se concluir que a comunidade interna e externa continuou utilizando-se do uso dos instrumentos de ouvidoria e fiscalização das atividades de gestão.

**2**

**Atividades desenvolvidas no ano de 2022.**

Este relatório apresenta as 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 o setor passou por um período difícil em virtude do pedido de exoneração do docente que ocupava a função de Ouvidor, o que deixou a Ouvidoria com apenas 1 (um) servidor lotado, estando o mesmo, na época, responsável pelas demandas do e-SIC.

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 2022.

As manifestações tratadas foram catalogadas e encaminhadas aos diversos setores demandados da Instituição, que responderam às diversas 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 2022.



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 2022 a Ouvidoria do IFRN recebeu, via Plataforma Fala.BR, 151 manifestações, das quais 3 (1,99%) foram concluídas com êxito, 2 (1,32%) foram arquivadas e 146 (96,69%) 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 não houve avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria do IFRN. A ausência de avaliação é compreensível se levarmos em conta o alto percentual de manifestações sem tratamento.

### 3.3. Tipos de manifestações no ano de 2022.



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 reclamações, perfazendo 49 (quarenta e nove) e 42 (quarenta e duas) das manifestações, respectivamente, a 32,9% e 28,2%. A terceira maior demanda foi de a de solicitações, perfazendo 37 (trinta e sete) demandas, equivalendo a 24,8%. O tipos de manifestações que registraram menor demanda foram as denúncias, a sugestão e o elogio, equivalendo a 14%. O tipo de manifestação simplifique não obteve registros.

### 3.4. Série histórica das manifestações da Ouvidoria em 2022



Figura 6: Série histórica de manifestações em 2022.

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

Pode-se observar pela Figura 6, que os meses de fevereiro, março, maio e julho concentram o maior registro de manifestações enviados à Ouvidoria.

### 3.5. Manifestações atendidas por *Campus* no ano de 2022

Consultado o sistema oficial de tramitação de processos da instituição (SUAP), compilamos na Tabela 1, a distribuição quantitativa e percentual das manifestações encaminhadas por *campus*, verifica-se que apenas manifestações da Reitoria e do Campus Natal Central tiveram encaminhamento. Os demais *Campi* não obtiveram demandas tratadas ou encaminhadas.

Tabela 1. Manifestações encaminhadas por *Campus* no ano de 2022.

CAMPUS		Nº DE MANIFESTAÇÕES TRATADAS	%
Apodi	AP	0	0
Caicó	CA	0	0
Canguaretama	CANG	0	0
Ceará-Mirim	CM	0	0
Currais Novos	CN	0	0
Zona Leste	ZL	0	0
Ipanguaçu	IP	0	0
João Câmara	JC	0	0
Jucurutu	JU	0	0
Lajes	LAJ	0	0
Macau	MC	0	0
Mossoró	MO	0	0
Natal-Central	CNAT	1	50
Natal-Cidade Alta	CAL	0	0

Natal-Zona Norte	ZN	0	0
Nova Cruz	NC	0	0
Parelhas	PAAS	0	0
Parnamirim	PAR	0	0
Pau dos Ferros	PF	0	0
Santa Cruz	SC	0	0
São Gonçalo do Amarante	SGA	0	0
São Paulo do Potengi	SPP	0	0
Reitoria	RE	1	50
<b>TOTAL</b>		2	100

## 4

### Considerações Finais

Os números coletados indicam que o setor de Ouvidoria enfrentou dificuldades operacionais, que culminaram na paralisação do atendimento das demandas advindas principalmente da Plataforma Fala.BR e de outras ações. Contudo, a maior parte destas demandas, até a conclusão do presente relatório foram concluídas, bem como, a nova gestão vem buscando melhorias que culminarão no melhor acolhimento dos anseios e demandas dos usuários, dando voz ativa às manifestações e conduzindo os trâmites da melhor forma possível.

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 16:25:54.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 16/02/2023. 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: 510495

Código de Autenticação: c501e81d27

