



INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

# **RELATÓRIO TRIÊNIO 2019-2021**

## **OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL DO PARÁ (IFPA)**

2021

# SUMÁRIO

1. Apresentação
2. Atendimento
3. Avaliação
4. Ações exitosas
5. Dificuldades enfrentadas
6. Plano de ação
7. Considerações finais

# 1. Apresentação

Em atendimento ao que determina o inciso I do art. 7º da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020, a ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará-IFPA, apresenta o relatório com balanço do 1º período de gestão referente ao triênio 2019-2021, com base nos dados extraídos do Painel Resolveu da CGU.

A implantação da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará- IFPA consolida um projeto do Governo Federal que, pela lei nº 10.683/2003, criou a Controladoria Geral da União- CGU, mantendo dentre as suas competências as unidades de ouvidoria

A Ouvidoria-Geral do IFPA funciona nas dependências da Reitoria do Instituto Federal do Pará, situada na Avenida João Paulo II, 514, bairro Castanheira, Belém/ PA, com horário de atendimento das 08h as 17h.

Os canais de atendimento da Ouvidoria são: Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação (Fala.BR) da Controladoria Geral da União (CGU) e-mail e aplicativo de mensagens.

A portaria nº 219-GAB, de 07 de fevereiro de 2019, publicada no D.O.U. de 08 de fevereiro de 2019 designou a servidora Rosa Cristina Azevedo Gois, para exercer a função de Ouvidor-Chefe do Instituto Federal do Pará.

# 2. Atendimento

- 2.1 Manifestações por tipologia
- Durante o triênio 2019-2021 foram recepcionadas 657 manifestações, sendo que a maioria delas (225 ou 36,8%) se refere à Solicitação, seguida pela manifestação Reclamação (163 ou 26,7%), que juntas totalizam metade de todas as manifestações.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	
RECLAMAÇÃO	74 (26,8%)
SOLICITAÇÃO	82 (29,7%)
DENÚNCIA	43 (15,6%)
SUGESTÃO	2 (0,7%)
ELOGIO	3 (1,1%)
SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
COMUNICAÇÃO	72 (26,1%)

\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

2019

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	
RECLAMAÇÃO	50 (27,6%)
SOLICITAÇÃO	75 (41,4%)
DENÚNCIA	7 (3,9%)
SUGESTÃO	0 (0,0%)
ELOGIO	1 (0,6%)
SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
COMUNICAÇÃO	48 (26,5%)

\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

2020

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	
RECLAMAÇÃO	39 (25,3%)
SOLICITAÇÃO	68 (44,2%)
DENÚNCIA	14 (9,1%)
SUGESTÃO	1 (0,6%)
ELOGIO	0 (0,0%)
SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
COMUNICAÇÃO	32 (20,8%)

\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

2021

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	
RECLAMAÇÃO	163 (26,7%)
SOLICITAÇÃO	225 (36,8%)
DENÚNCIA	64 (10,5%)
SUGESTÃO	3 (0,5%)
ELOGIO	4 (0,7%)
SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
COMUNICAÇÃO	152 (24,9%)

\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

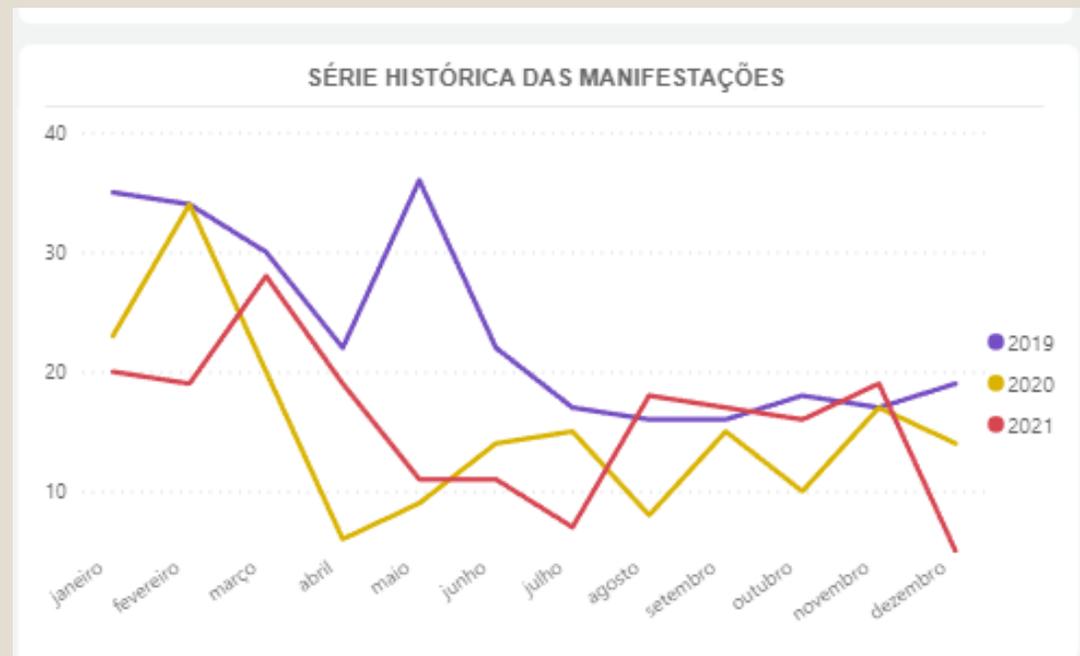
Triênio 2019-2021

## 2.2 Quantitativo Geral

Apresentam a variação da série histórica por ano e mês durante o triênio 2019- 2021. Constatase que as manifestações vêm sofrendo variações para menor conforme tabelas e gráficos a seguir, com queda média de -15,85%.

<b>Exercício</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Variação</b>
2019	282	-
2020	185	-34,39%
2021	190	2,70%
Total	657	-15,85%

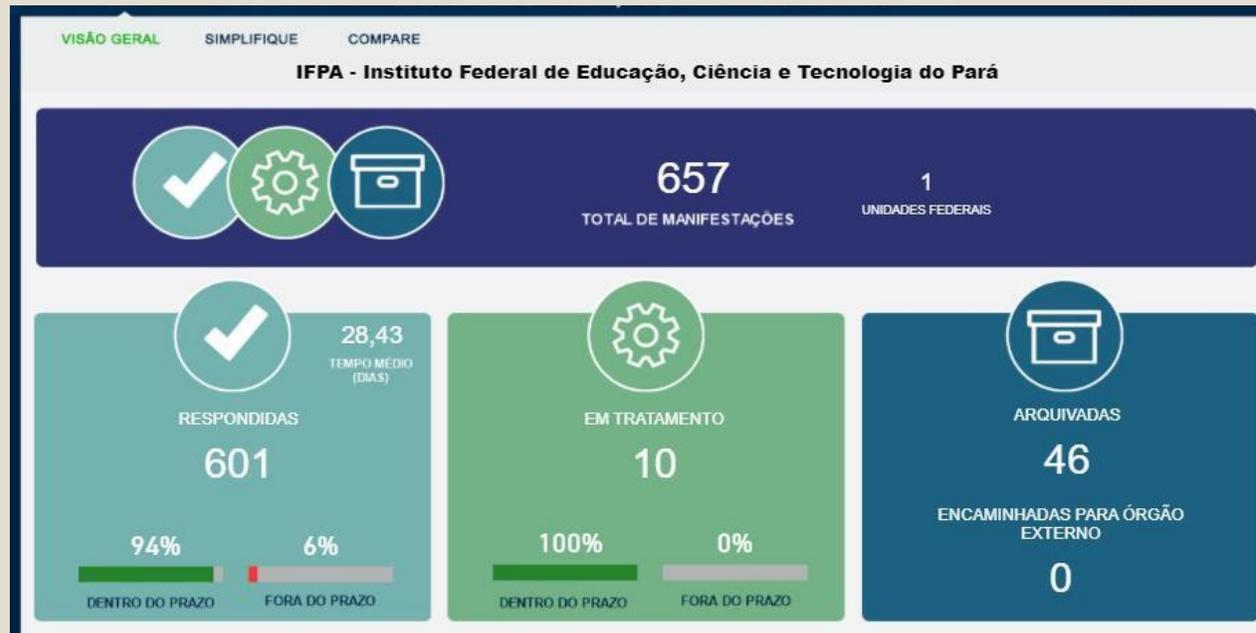
Exercício	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OU	NOV	DEZ	TOTAL
2019	35	34	30	22	36	22	17	16	16	18	17	19	282
2020	23	34	20	6	9	14	15	8	15	10	17	14	185
2021	20	19	28	19	11	11	7	18	17	16	19	5	190
Total	78	87	78	47	56	47	39	42	48	44	53	38	657



## 2.3 Resultado Qualitativo

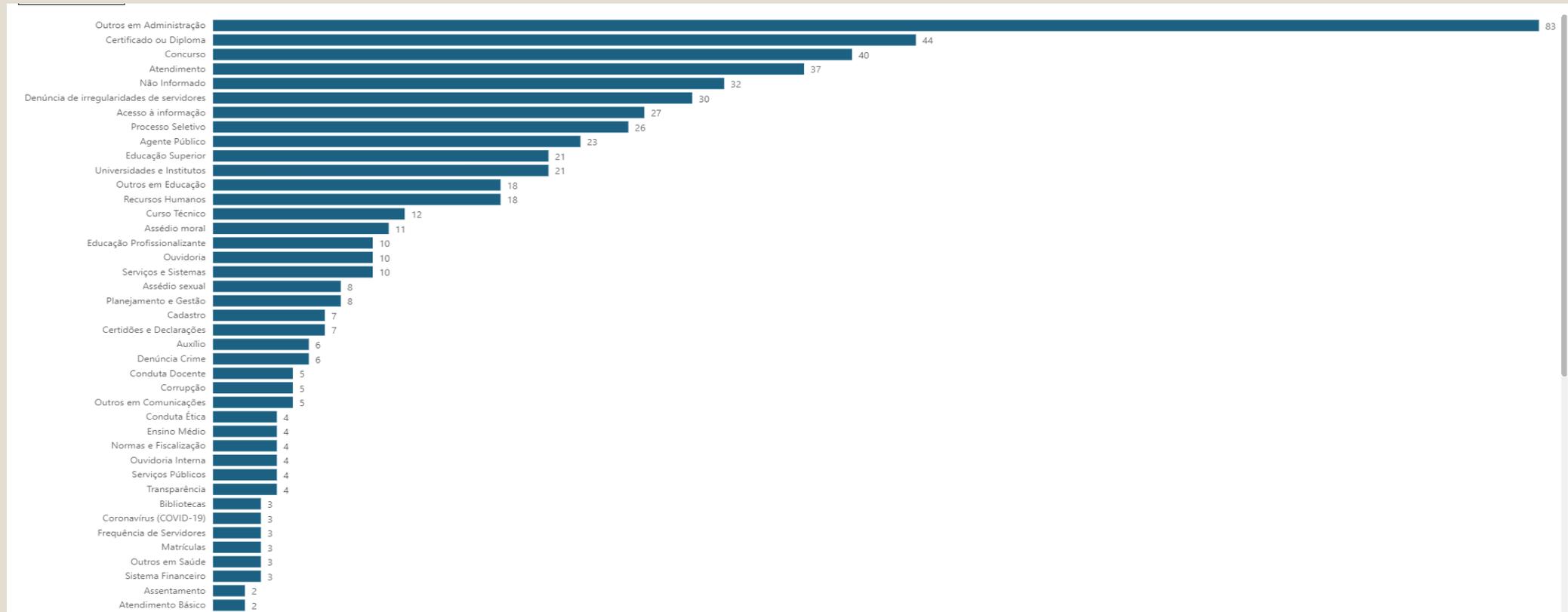
Indica o tempo médio de resposta para as manifestações recepcionadas pela Ouvidoria do IFPA, que devem ser respondidas no prazo máximo de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogada por igual período, mediante justificativa. O tempo médio de resposta no triênio 2019-2021 é de 28,43 dias

Do total de 657 manifestações recebidas, 601 (ou 94%) foram respondidas dentro do prazo, sendo que: 36 (ou 6%) foram respondidas fora do prazo, 10 estão em tratamento e 46 foram arquivadas.



# 3. Avaliação

Figura: Lista dos assuntos com maior número de manifestações respondidas .  
Fonte: Painel Resolveu CGU



# 3.1 Pontos Recorrentes

Assunto	Ranking Assuntos
Outros em Administração	83
Certificado ou Diploma	44
Concurso	40
Atendimento	37
Não Informado	32
Denúncia de irregularidades de servidores	30
Acesso à informação	27
Processo Seletivo	26
Agente Público	23
Educação Superior	21
Universidades e Institutos	21
Outros em Educação	18
Recursos Humanos	18
Curso Técnico	12
Assédio moral	11
Educação Profissionalizante	10
Ouvidoria	10
Serviços e Sistemas	10
Assédio sexual	8
Planejamento e Gestão	8
-	-

Assunto	Ranking Assuntos
Planejamento e Gestão	8
Cadastro	7
Certidões e Declarações	7
Auxílio	6
Denúncia Crime	6
Conduta Docente	5
Corrupção	5
Outros em Comunicações	5
Conduta Ética	4
Ensino Médio	4
Normas e Fiscalização	4
Ouvidoria Interna	4
Serviços Públicos	4
Transparência	4
Bibliotecas	3
Coronavírus (COVID-19)	3
Frequência de Servidores	3
Matrículas	3
Outros em Saúde	3
Sistema Financeiro	3

Assunto	Ranking Assuntos
Sistema Financeiro	3
Assentamento	2
Atendimento Básico	2
Benefício	2
Educação Básica	2
Licitações	2
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	2
Outros em Trabalho	2
Patrimônio	2
Relações de Trabalho	2
Aposentadoria	1
Armamento	1
Assistência à Criança e ao Adolescente	1
Auditoria	1
Benefícios Sociais	1
Controle social	1
Dados Pessoais - LGPD	1
Empregabilidade	1
FIES	1
Fiscalização do Estado	1
Infraestrutura e Fomento	1

Assunto	Ranking Assuntos
Relações de Trabalho	2
Aposentadoria	1
Armamento	1
Assistência à Criança e ao Adolescente	1
Auditoria	1
Benefícios Sociais	1
Controle social	1
Dados Pessoais - LGPD	1
Empregabilidade	1
FIES	1
Fiscalização do Estado	1
Infraestrutura e Fomento	1
Outros em Economia e Finanças	1
Outros em Esporte e Lazer	1
Outros em Previdência	1
Outros em Transporte	1
Receita Federal	1
Saúde Suplementar	1
SISU - Sistema de Seleção Unificada	1
Transporte Rodoviário	1
Tributos	1

Fonte: Painel Resolveu/CGU

# 4. Ações exitosas

- Orientação aos usuários indicando que o Fala.BR é o canal adequado para registrar a manifestação;
- Utilização de canais de comunicação para respostas rápidas (telefone, whatsApp e e-mail);
- Promoção com a Assessoria de Comunicação da Reitoria da atualização das informações produzidas pelos diversos setores no sistema de transparência ativa do IFPA;
- Melhoramento da estruturação e do espaço físico da ouvidoria;
- Participação da ouvidoria em cursos e eventos.

# 5. Dificuldades enfrentadas

- Necessidade de entendimento das diversas áreas quanto ao cumprimento dos prazos de respostas às manifestações recebidas pela unidade de ouvidoria o que dificulta o cumprimento das atribuições deste serviço de ouvidoria;
- Alinhamento com a diversa áreas acerca das atividades de ouvidoria que não se confundem com a área de correição;
- Chamamento público para composição do Conselho de Usuários;

# 6. Plano de ação

PLANO DE AÇÃO			
O que deve ser feito	Quem fará	Até quando deve ser feito	Status
Elaboração de normativo quanto ao cumprimento dos prazos das demandas da Ouvidoria	Ouvidoria	Primeiro semestre de 2022	Não iniciado
Reunião para alinhamento com as diversas áreas acerca da atuação da Ouvidoria	Ouvidoria e Diversos setores	Primeiro Semestre de 2022	Não iniciado
Convocação dos Conselheiros pelas Comissão Própria de Avaliação	Comissão Própria de Avaliação e Assessoria de comunicação do IFPA	Segundo semestre 2021	Iniciado <a href="https://ouvidorias.ifpa.edu.br/ultimas-noticias/330-conselho-de-usuarios-seja-um-cidadao-membro">https://ouvidorias.ifpa.edu.br/ultimas-noticias/330-conselho-de-usuarios-seja-um-cidadao-membro</a>

# 7. Considerações finais

- A Ouvidoria do IFPA é o canal oficial de comunicação com a sociedade. É por meio dela que qualquer pessoa poderá apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias, acompanhar a tramitação das manifestações e visualizar as respostas. O trabalho da ouvidoria contribui para o fortalecimento da cidadania e da democracia participativa, buscando despertar as necessidades de cada servidor da instituição para atender às solicitações dos usuários, ajudando assim no aperfeiçoamento e na melhoria das atividades prestadas.
- A atuação da ouvidoria não se limita ao recebimento e encaminhamento de manifestações. Com base nas informações prestadas pelos cidadãos, a ouvidoria pode recomendar medidas de melhorias, de mudanças e apontar falhas no órgão ou entidade.