

INSTITUTO FEDERAL DO PARÁ – IFPA. OUVIDORIA

Relatório Anual das Atividades da Ouvidoria.

janeiro a dezembro
de 2021.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ
OUVIDORIA GERAL DO IFPA**

REITOR

Claudio Alex Jorge Da Rocha

**AUTORIDADE MONITORAMENTO LAI
Cleide do Socorro Marcos da Silva Dias**

**OUVIDORIA GERAL - Reitoria
Rosa Cristina Azevedo Gois**

**OUVIDORIA IFPA - Núcleo Belém
Josiel Carvalho Reis**

**OUVIDORIA IFPA - Núcleo Castanhal
(Bragança, Castanhal e Paragominas)
Tatiana Rocha de Azevedo**

**OUVIDORIA IFPA - Núcleo Santarém
(Altamira, Óbidos, e Santarém)
Arlon Francisco Carvalho Martins**

**OUVIDORIA IFPA - Núcleo Parauapebas
(Conceição do Araguaia, Marabá Industrial, Marabá Rural e Parauapebas)
Sheila Adriana Garcia**



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ
OUVIDORIA GERAL DO IFPA**

SUMÁRIO

Apresentação.....	3
Instalações.....	4
Canais de Atendimento.....	5
Base Legal.....	6
Número de manifestações recebidas na ouvidoria em 2021.....	8
Motivos das manifestações recebidas.....	9
Pontos mais recorrentes.....	11
Tempo médio de resposta.....	12
Série Histórica.....	12
Quantitativo geral.....	13
Detalhamento mensal das manifestações.....	13
Segurança e rastreabilidade.....	14
Providências adotadas.....	14
Ações exitosas.....	14
Recomendações.....	15



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ
OUVIDORIA GERAL DO IFPA**

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará-IFPA apresenta o Relatório Anual referente às atividades realizadas de janeiro a dezembro de 2021. O presente relatório contém as demandas recebidas pela Ouvidoria e as respectivas recomendações.

A Ouvidoria é um canal de comunicação que atua como instância da Reitoria, no sentido de promover a interlocução entre a Instituição e as comunidades interna e externa, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados pela Instituição. A missão da Ouvidoria é interpretar as demandas de forma sistêmica, para delas inferir eventuais oportunidades de melhoria.

A Ouvidoria do IFPA é responsável por receber, analisar, responder, encaminhar e monitorar, reclamações, solicitações de providências, elogios, sugestões e denúncias.

O presente relatório apresenta dados extraídos do Painel Resolveu da CGU, que é uma ferramenta que reúne todas as informações sobre as manifestações da ouvidoria (comunicações, denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) advindas diariamente da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

Criado pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), o Painel Resolveu visa dar transparência e fornecer dados para auxiliar o gestor e os cidadãos no exercício do controle por meio da participação social.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ
OUVIDORIA GERAL DO IFPA**

INSTALAÇÕES

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 às 17h. O IFPA conta ainda com as ouvidorias locais atuando nos campi Belém, Castanhal, Santarém, Marabá e Parauapebas.

Os canais de atendimento da Ouvidoria são: Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação (Fala.BR) da Controladoria Geral da União (CGU) e presencial com atendimento na sede administrativa reitoria e nas unidades dos campi.

A Ouvidoria Geral da União expediu a Instrução Normativa nº 05, de 18 de junho de 2018, determina no artigo 9º que as manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (e-OUV). Ainda, no § 2º do artigo 09 estabelece que todas as manifestações que não forem originárias do e-OUV devem ser inseridas no sistema. O sistema e-OUV foi integrado à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) em agosto de 2019. Assim sendo, em atendimento a IN nº 05/2018 todas as manifestações recebidas por e-mail, as realizadas por telefone e presencialmente na Ouvidoria do IFPA são registradas no Fala.BR, por meio do menu Registrar Manifestação para o Cidadão.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ
OUVIDORIA GERAL DO IFPA**

CANAIS DE ATENDIMENTO

Os canais de comunicação disponibilizados para o atendimento são:

Atendimento pessoal – O atendimento ao usuário poderá ocorrer pessoalmente na Ouvidoria, que está localizada na Reitoria do IFPA, e nos campi Belém, Castanhal, Parauapebas e Santarém, ou por meio do e-mail: ouvidoria@ifpa.edu.br e e-mail dos campi.

Sistemas – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<https://falabr.cgu.gov.br>

E-mail – Os usuários são orientados a registrar as manifestações no canal adequado.

Telefone e Aplicativo de Mensagens: O usuário poderá acionar a ouvidoria através desses canais de atendimento no qual são orientados à proceder ao registro das manifestações no canal adequado.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ
OUVIDORIA GERAL DO IFPA**

BASE LEGAL

Em cumprimento à legislação vigente, a Ouvidoria do Instituto Federal de Ciência, Educação e Tecnologia do Pará-IFPA, nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, apresenta o Relatório Anual de Ouvidoria referente às atividades realizadas no período de janeiro a dezembro de 2021 em cumprimento das suas atribuições.

A Ouvidoria do IFPA tem atuado de acordo com o Regimento Geral do IFPA, aprovado pela Resolução nº 399/2017/CONSUP, de 11 de setembro de 2017. Dentro de suas prerrogativas a Ouvidoria Geral atua no recebimento e no tratamento adequado das manifestações dos cidadãos. Em 2018 a Ouvidoria Geral do IFPA aderiu ao Sistema Federal de Ouvidorias (e-OUV) e em 2019 passou a utilizá-lo como canal para o recebimento das manifestações. A adesão ao sistema ampliou a segurança do trabalho da Ouvidoria, permitindo um atendimento mais rápido aos cidadãos.

Lei 13.460, de 26 de junho de 2017

Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos. No capítulo IV, prevê as atribuições e deveres das ouvidorias públicas.

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017

Dispõe sobre simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário

Decreto nº 9.492, de 05 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 e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 01, de 24 de junho de 2014

Estabelece normas a respeito do recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ
OUVIDORIA GERAL DO IFPA**

Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018

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.

Portaria nº 581, de 9 de março de 2021 alterada pela Portaria nº 3.126/2021

Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ
OUVIDORIA GERAL DO IFPA**

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA EM 2021

Os dados apresentados a seguir foram retirados da plataforma Fala.BR e são referentes as manifestações registradas no ano de 2021.

No ano de 2021 foram recebidas 199 (cento e noventa e nove) manifestações, em tratamento 1 (uma) manifestação, arquivadas 41 (quarenta e uma) manifestações e respondidas 157 (cento e cinquenta e sete) manifestações distribuídas entre reclamações, solicitações, sugestões, elogios, denúncias, comunicação.

A ouvidoria realiza atendimento presencial, por e-mail, por telefone e aplicativo de mensagens para esclarecimentos de dúvidas e orientação aos usuários quanto à utilização da plataforma de uso obrigatório para o registro de manifestações, bem como nas manifestações recebidas via e-mail o usuário é orientado a utilizar o módulo de triagem do Fala.BR.

As denúncias e comunicações de irregularidades são tramitadas diretamente para a corregedoria pelo módulo de triagem do Fala.BR.

O tempo médio de respostas das manifestações da Ouvidoria é em torno de 21 (vinte e um) dias.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ
OUVIDORIA GERAL DO IFPA**

MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

O **Fala.BR** é a plataforma integrada de acesso à informação e ouvidoria do Poder Executivo Federal. Desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), o sistema permite a qualquer cidadão encaminhar - de forma ágil e com interface amigável - pedidos de informações públicas e manifestações, tudo num único ambiente.

Por meio do Fala.BR, é possível fazer solicitações a mais de 300 órgãos e entidades do Governo Federal, além de outras duas mil instâncias de todos os entes e poderes da federação, como estados, municípios e serviços sociais autônomos que aderiram ao sistema.

Além do registro de pedidos e manifestações, o sistema permite acompanhar o cumprimento dos prazos; consultar as respostas recebidas; entrar com recursos; apresentar reclamações; entre outras ações, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

Entende-se por manifestação:

Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal;

Solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da Administração;

Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;

Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ
OUVIDORIA GERAL DO IFPA

Apresentamos abaixo de maneira sucinta os dados coletados da plataforma Fala.BR, sobre os motivos das manifestações.



Fonte: Painel Resolveu-CGU



Fonte: Painel Resolveu-CGU



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ
OUVIDORIA GERAL DO IFPA

PONTOS MAIS RECORRENTES

Assunto	Ranking Assuntos
Certificado ou Diploma	20
Processo Seletivo	13
Acesso à informação	11
Concurso	10
Atendimento	9
Denúncia de irregularidades de servidores	8
Não Informado	8
Universidades e Institutos	7
Curso Técnico	5
Conduta Ética	4
Outros em Educação	4
Ouvidoria	4
Certidões e Declarações	3
Denúncia Crime	3
Educação Superior	3
Outros em Administração	3
Ouvidoria Interna	3
Assédio moral	2
Assédio sexual	2
Auxílio	2
Cadastro	2
Coronavírus (COVID-19)	2
Educação Profissionalizante	2
Licitações	2
Matrículas	2
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	2
Planejamento e Gestão	2
Recursos Humanos	2
Serviços Públicos	2
Agente Público	1
Aposentadoria	1
Assistência à Criança e ao Adolescente	1
Atendimento Básico	1
Benefícios Sociais	1
Conduta Docente	1
Controle social	1
Dados Pessoais - LGPD	1
Educação Básica	1
Frequência de Servidores	1
Patrimônio	1
Relações de Trabalho	1
Saúde Suplementar	1
Serviços e Sistemas	1
Sistema Financeiro	1
Transparência	1

Fonte: Painel Resolveu CGU



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ
OUVIDORIA GERAL DO IFPA

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

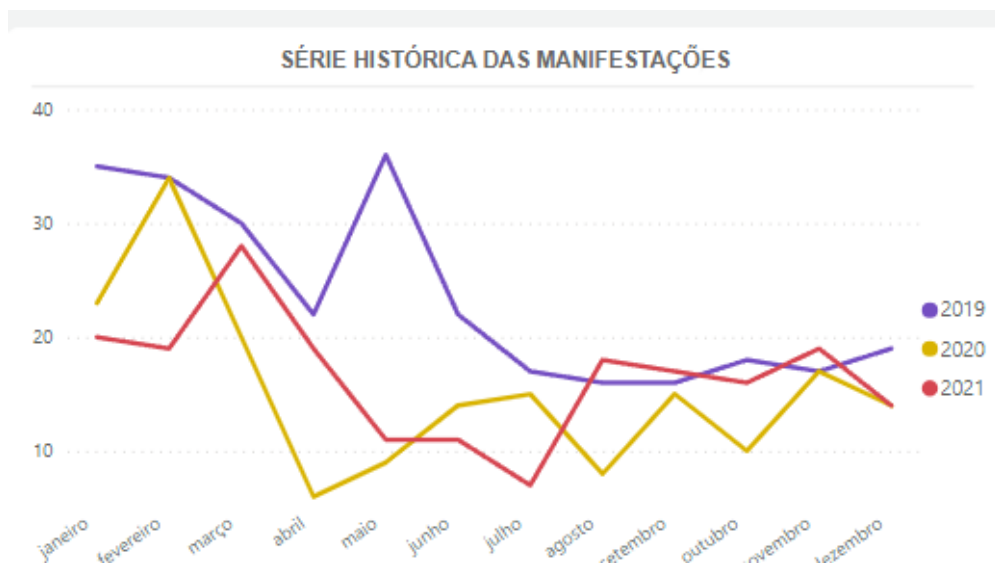
Na tabela abaixo apresentamos a evolução dos pedidos recebidos nos últimos 4 anos e o tempo médio de resposta. Como podemos observar houve uma redução do número de manifestações e do tempo médio de resposta.

ANO	PEDIDOS RECEBIDOS	TEMPO MÉDIO RESPOSTA
2018	197	32,39
2019	282	31,02
2020	185	29,27
2021	199	21,87

Fonte: Painel Resolveu CGU 2022

SÉRIE HISTÓRICA

Apresentam a variação da série histórica por ano e mês durante o triênio 2019-2021. Constata-se que as manifestações vem sofrendo variações para menor conforme tabelas e gráficos a seguir, com queda média de -13,41%.



Fonte: Painel Resolveu CGU 2022



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ
OUVIDORIA GERAL DO IFPA

QUANTITATIVO GERAL

O quadro abaixo apresenta a variação da série histórica por ano e mês durante o triênio 2019-2021. Constata-se que as manifestações vêm sofrendo variações para menor conforme tabelas e gráficos a seguir, com queda média de -13,41%.

Exercício	Quantidade	Variação
2019	282	-
2020	185	-34,39%
2021	199	7,56%
Total	666	-13,41%

Fonte: Painel Resolveu CGU 2022.

DETALHAMENTO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES

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	14	199
Total	78	87	78	47	56	47	39	42	48	44	53	47	666

Fonte: Painel Resolveu CGU 2022.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ
OUVIDORIA GERAL DO IFPA**

SEGURANÇA E RASTREABILIDADE DO ENVIO DE MANIFESTAÇÕES

As denúncias e comunicações de irregularidades recebidas no IFPA são tramitadas para a Corregedoria do IFPA pelo módulo de triagem e tratamento da plataforma Fala.BR, garantindo assim o sigilo dos dados pessoais dos denunciantes.

PROVIDENCIAS ADOTADAS

As manifestações recebidas pela Ouvidoria, são analisadas e encaminhadas a área competente. A Ouvidoria acompanha as providências adotadas, que o manifestante, utilizando o número de sua manifestação, também pode acompanhar. O cidadão pode fazer críticas, elogios, reclamações, sugestões, denúncias e comunicação de irregularidades.

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.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ
OUVIDORIA GERAL DO IFPA**

RECOMENDAÇÕES

Efetuar recomendações de publicações na página do Instituto para melhorar a Transparência Ativa das seguintes áreas:

PRÓ REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS:

Atualizar informações sobre o Banco de Professor Equivalente;

Disponibilizar listagem com o nome dos servidores afastados para estudos/missão/licença para assuntos particulares, horário especial, etc. contendo data de início e fim do afastamento;

Verificar a possibilidade de realização de força tarefa para análise dos processos em exercícios anteriores.

PRÓ-REITORIA DE ENSINO

Divulgar a listagem de concluintes e os certificados/diplomas emitidos pela instituição;

Promover levantamento a fim de verificar quais os motivos para o atraso na expedição de diplomas de conclusão de cursos, bem como verificar a possibilidade de realização de força tarefa para agilizar a entrega dessa documentação.

**Belém-PA
2022**