



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará  
e-mail: ouvidoria@ifpa.edu.br

**PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA IFPA 2021**

| ITEM | OBJETIVO                                                                                 | AÇÃO                                                                                                                                                             | PRAZO                                  |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 01   | Receber manifestações relativas a demandas de Ouvidoria e e-SIC.                         | Receber as manifestações oriundas do Sistema FalaBR (demandas de Ouvidoria e e-SIC) e dar tratamento e resposta dentro do prazo legal.                           | Ação Contínua                          |
| 02   | Realizar o tratamento e controle de fluxo das demandas da Ouvidoria no IFPA.             | Encaminhar demandas de Ouvidoria às unidades do IFPA solicitando informações e providências em relação às manifestações registradas no sistema FalaBR.           | Conforme Legislação.<br>Ação Contínua. |
| 03   | Elaborar o Relatório de Atividades de Ouvidoria do IFPA.                                 | Elaborar o relatório anual de Ouvidoria para encaminhamento à Gestão e posterior publicação no site IFPA.                                                        | Janeiro/Março.                         |
| 04   | Auxiliar na elaboração do Relatório de Monitoramento referente a LAI, no âmbito do IFPA. | Auxiliar a autoridade de monitoramento do IFPA na elaboração do relatório de monitoramento e resultados estatísticos.                                            | Janeiro/Março.                         |
| 05   | Fornecer informações e estatísticas para a composição do Relatório de Gestão do IFPA.    | Apresentar estatísticas e recomendações relativas às manifestações de Ouvidoria e sistema e-Sic, encaminhando-as para composição do Relatório de Gestão do IFPA. | Janeiro/Maio.                          |
| 06   | Acompanhar a atualização da Carta de Serviços do IFPA.                                   | Acompanhar e solicitar informações junto à Assessoria de Comunicação - ASCOM/Reitoria a respeito da atualização da Carta de Serviços do IFPA.                    | Ação Contínua                          |



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará  
e-mail: ouvidoria@ifpa.edu.br

| ITEM | OBJETIVO                                                                                                                                 | AÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                             | PRAZO                                 |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 07   | Solicitar e acompanhar Atualização do Portal de Transparência Ativa                                                                      | Orientar e acompanhar as unidades responsáveis quanto a observação do Guia de Transparência Ativa, no sentido de prover adequação e melhorias ao portal do IFPA na Web, quanto ao conceito de transparência ativa.                                               | Ação Contínua                         |
| 08   | Acompanhar o retorno de resposta e providências adotadas quanto a demandas e manifestações de Ouvidoria originadas pelo sistema FalaBR . | Acompanhar o retorno de resposta e providências adotadas pelas unidades administrativas competentes e manter o usuário informado quanto ao tratamento e resultados relativos à sua manifestação no sistema FalaBR.                                               | Ação Contínua                         |
| 09   | Reorientar as manifestações recebidas por e-mail, telefone e aplicativos de mensagens.                                                   | Orientar os usuários quanto a utilização do sistema FalaBR, de uso obrigatórios pelos órgãos federais (art. 16 do Decreto 9.492/2018) para o registro das demandas de usuários, e informá-los sobre a possibilidade de acompanhamento das providências adotadas. | Ação Contínua                         |
| 10   | Incentivar a capacitação dos servidores da Ouvidoria                                                                                     | Participar de cursos de capacitação e treinamentos oferecidos pela PROFOCO, CGU e outras entidades da Federação.                                                                                                                                                 | Conforme calendário de cursos/eventos |

**Resultados esperados:**

**Contribuir para aprimoramento da qualidade dos serviços prestados pelo IFPA, e elevação dos índices de avaliação da gestão.**

**Rosa Cristina A. Gois**  
**Ouvidora**  
**Port. nº 219/2019-IFPA**