



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 2023

ITEM	OBJETIVO	AÇÃO	PRAZO
01	Receber manifestações relativas a demandas de Ouvidoria e e-SIC.	Receber as manifestações oriundas do Sistema Fala.BR (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 Fala.BR.	Conforme Legislação. 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 ao Gabinete da Reitoria que é o setor responsável pela 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 Fala.BR.	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 Fala.BR.	Ação Contínua
09	Reorientar as manifestações recebidas por e-mail, telefone e aplicativos de mensagens.	Orientar os usuários quanto a utilização do sistema Fala.BR, 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
11	Normatizar cumprimento prazos	Elaboração de normativo quanto ao cumprimento dos prazos das demandas da Ouvidoria	Primeiro semestre 2023



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

12	Agendar junto ao gabinete Reunião com o Codir	Reunião para alinhamento com as diversas áreas acerca da atuação da Ouvidoria	Segundo semestre 2023
13	Conselho de usuários	Convocação dos Conselheiros em ação conjunta com a Assessoria de Comunicação do IFPA	Ação contínua
14	Sugerir a criação de Câmaras de Conciliação e Mediação de Conflitos	Criação de Câmaras de Conciliação e Mediação de Conflitos no âmbito do IFPA.	2023
15	Fortalecer a gestão participativa e democrática	Elaborar o Plano de ação Ouvidoria para 2024	Dezembro/2023

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. n. 097/2022-IFPA