INSTITUTO FEDERAL DO PARÁ – IFPA. OUVIDORIA

Relatório Anual referente às atividades realizadas pela Ouvidoria do IFPA.

janeiro a dezembro de 2020.

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 - Campus Belém
Josiel Carvalho Reis

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

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

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

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..8

Motivos das manifestações recebidas..9

Pontos mais recorrentes..11

Providências adotadas...13

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 2020. 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.

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 as 17h. O IFPA conta ainda com as ouvidorias locais atuando nos campi Belém, Castanhal, Tucuruí, Parauapebas e Óbidos.

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.

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 Óbidos, ou por meio do e-mail: ouvidoria@ifpa.edu.br e e-mail dos campi.

Sistemas – Sistemas de Ouvidorias do Poder Executivo Federal https://sistema.ouvidorias.gov.br

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

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

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 2020 em cumprimento das suas atribuições.

A Ouvidoria do IFPA tem atuado de acordo com o Regimento Geral do IFPA, aprovado pela Resolução n° 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 n° 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 à respeito do recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante.

Instrução Normativa n° 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 n° 13.460, de 26 de junho de 2017.

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA EM 2020

Em 2020, foram recebidas 185 manifestações de Ouvidoria. Desse total foram respondidas 181 (cento e oitenta e uma) e 4 (quatro) foram arquivadas por duplicidade ou falta de clareza/insuficiência de dados. O atendimento prestado pela Ouvidoria do IFPA tem início a partir do recebimento da manifestação registrada na plataforma Fala.BR, e compreende a análise e encaminhamento as áreas responsáveis solicitando esclarecimentos. A área responsável é comunicada acerca do prazo regulamentado para responder as manifestações.

O acesso dos usuários ao canal de atendimento da ouvidoria se dá pela plataforma Fala.BR. Nas manifestações recebidas via e-mail o usuário é orientado a utilizar a referida plataforma. A ouvidoria realiza atendimento presencial, por e-mail, por telefone e aplicativo de mensagens para esclarecimentos de dúvidas e orientação aos usuários quanto ao registro de manifestações na plataforma Fala.BR. O tempo médio de respostas das manifestações da Ouvidoria é em torno de 30 (trinta) dias.

MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

O Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal e-Ouv – é uma plataforma desenvolvida pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União é utilizado para recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria.

Entende-se por manifestação:

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;

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

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;

Os dados apresentados a seguir foram retirados da plataforma Fala.BR e são referentes as manifestações registradas no ano de 2020.

No ano de 2020 foram recebidas 185 (cento e oitenta e cinco) manifestações, 4(quatro) foram arquivadas e 181 (cento e oitenta e uma) respondidas entre reclamações, solicitações, sugestões, elogios, denúncias e comunicações.

Fonte: Painel Resolveu-CGU

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

Fonte: Painel Resolveu-CGU

Assuntos Recorrentes

Assuntos recorrentes	Quantidade de Manifestações
Atendimento ao Cidadão	21
Certificado ou Diploma	18
Outros em Administração	16
Acesso à informação	14
Agente Público	11
Concurso	9
Denúncia de irregularidades de servidores	9
Universidades e Institutos	8
Processo Seletivo	6
Outros em Educação	6
Planejamento e Gestão	6
Cadastro	4
Certidões e Declarações	4
Assédio moral	3
Auxílio	3
Normas e Fiscalização	2
Sistema Financeiro	2
Ouvidoria	2
Educação Profissionalizante	2
Curso Técnico	2
Educação Superior	2
Outros em Saúde	1
Assentamento	1

Assuntos recorrentes	Quantidade de Manifestações
Outros em Transporte	1
FIES	1
Conduta Docente	1
Denúncia Crime	1
Receita Federal	1
Coronavírus (COVID-19)	1
Assédio sexual	1
Transparência	1
Patrimônio	1
Tributos	1
Relações de Trabalho	1
Serviços Públicos	1
Serviços e Sistemas	1
Outros em Economia e Finanças	1
SISU - Sistema de Seleção Unificada	1
Ouvidoria Interna	1

Fonte: Painel Resolveu-CGU

NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Fonte: Painel Resolveu CGU

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

ANO	DEMANDAS RECEBIDAS	TEMPO MÉDIO RESPOSTA
2018	197	32,39
2019	282	31,02
2020	185	30,49

PROVIDÊNCIAS 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.

RECOMENDAÇÕES

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

PRÓ REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS:

- Atualizar o Quadro Técnico Quadro de Referência dos Servidores Técnico-Administrativos do IFPA indicando o link para consulta pública de todos os códigos de vagas livres e ocupados do poder executivo federal, bem como divulgar a lista com o nome dos servidores TAE, docentes do IFPA, servidores temporários e lotação. (dgp.ifpa.edu.br/relatorio-dgp);

- Atualizar informações sobre o Banco de Professor Equivalente; (dgp.ifpa.edu.br/relatorio-dgp);
- 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;
- Verificar a possibilidade de realização de força tarefa para agilizar a entrega dessa documentação;