

# RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

## SUMÁRIO EXECUTIVO

MARÇO/2024

INSTITUTO FEDERAL DO PARÁ  
OUVIDORIA IFPA

INSTITUTO  
FEDERAL  
DO PARÁ



INSTITUTO FEDERAL  
PARÁ



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ**  
**OUVIDORIA-GERAL IFPA**

**REITORA**

Ana Paula Palheta Santana

**OUVIDORA TITULAR - Reitoria**

Rosa Cristina Azevedo Gois

**OUVIDOR - Núcleo Belém**

Josiel Carvalho Reis

**OUVIDORA - Núcleo Castanhal**  
**(Bragança, Castanhal e Paragominas)**

Tatiana Rocha de Azevedo

**OUVIDOR - Núcleo Marabá**  
**(Industrial e Rural )**

Carlos Batista Sousa de Freitas

**OUVIDOR - Núcleo Parauapebas**  
**(Conceição do Araguaia e Parauapebas)**

Jefferson Willian Rodrigues Oliveira

**OUVIDORIA IFPA - Núcleo Santarém**  
**(Altamira, Itaituba, Óbidos, e Santarém)**

Arlon Francisco Carvalho Martins



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ**  
**OUIDORIA-GERAL IFPA**

**SUMÁRIO**

|                                                                                                                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUÇÃO.....                                                                                                                                                          | 4  |
| ATRIBUIÇÕES DA OUIDORIA DO IFPA.....                                                                                                                                     | 4  |
| CANAIS DE ATENDIMENTO.....                                                                                                                                               | 5  |
| FORÇA DE TRABALHO E ESTRUTURA FÍSICA.....                                                                                                                                | 5  |
| NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023.....                                                                                                                           | 7  |
| PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES.....                                                                                                                                | 7  |
| ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....                                                                                                                                            | 8  |
| PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS.....                                                                                                                           | 10 |
| CONSELHO DE USUÁRIOS.....                                                                                                                                                | 10 |
| AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS, PROPOSTAS DE<br>AÇÕES PARA SUPERÁ-LAS, RESPONSÁVEIS PELA IMPLEMENTAÇÃO E OS RESPECTIVOS<br>PRAZOS..... | 11 |
| RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS E SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO<br>PRESTADO.....                                                                                              | 12 |
| SEGURANÇA E RASTREABILIDADE DO ENVIO DE MANIFESTAÇÕES.....                                                                                                               | 13 |
| CARTA DE SERVIÇOS.....                                                                                                                                                   | 13 |
| TEMAS ENVOLVENDO ASSÉDIO MORAL X ASSÉDIO SEXUAL.....                                                                                                                     | 14 |
| BENEFÍCIOS FINANCEIROS OU NÃO FINANCEIROS.....                                                                                                                           | 15 |
| RECOMENDAÇÕES.....                                                                                                                                                       | 15 |



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ  
OUVIDORIA-GERAL IFPA**

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA**

## **INTRODUÇÃO**

---

A ouvidoria-geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará-IFPA apresenta o Sumário-Executivo do Relatório Anual de Gestão das Atividades de Ouvidoria, referente ao exercício de 2023, conforme disposição expressa contida no art. 14, inc. II, e no art. 15, da Lei n. 13.460, de 2017.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria do IFPA é, nos termos da Lei nº 13.460/17, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

De acordo com o artigo 52 da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos:

O Relatório Anual de Gestão deverá indicar ao menos:

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e
- VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, nos termos da Lei nº 13.460/17, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

## **ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA DO IFPA**

---

A ouvidoria do IFPA tem como principais atribuições:

- a) análise e tratamento de denúncias, elogios, reclamações, sugestões, solicitações e comunicações anônimas registradas no sistema disponibilizado pela Controladoria Geral da União (CGU), o Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação).
- b) análise e tratamento dos pedidos de acesso à informação registrados na Plataforma Fala.BR, nos termos da Lei 12.527/2011 em conjunto com o Decreto 7,724/2012.
- c) auxiliar no monitoramento e orientações sobre as ações de transparência passiva e ativa exigidas pela Lei de Acesso à Informação (LAI) e suas regulamentações.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ**  
**OUIDORIA-GERAL IFPA**

- d) prestação de orientações e respostas aos usuários sobre o registro das manifestações e dos pedidos de acesso à informação encaminhados ao IFPA.
- e) promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, unidades do IFPA e do órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
- f) atuação em conjunto com a Assessoria de Comunicação e o Gabinete da Reitoria na adequação, atualização e qualificação das informações constantes na Carta de Serviços.
- g) responsável pela condução do processos de chamamento público para voluntários, execução de ações de mobilização e de interlocução com conselheiros, desenvolvimento de enquetes e pesquisas em conjunto com os gestores dos serviços e consolidação dos dados coletados, conforme estabelecido no Decreto 9492/2018 e Portaria - CGU 581/2021.
- h) a ouvidora titular exerce a função de Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais no âmbito institucional.

## **CANAIS DE ATENDIMENTO**

---

Os canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria do IFPA são:

- Internet, representada pela própria Plataforma Fala.BR;
- e-mail;
- atendimento presencial;
- atendimento telefônico.
- atendimento por aplicativo de mensagens.

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria por outros meios são inseridas na Plataforma Fala.BR.

## **FORÇA DE TRABALHO E ESTRUTURA FÍSICA**

---

A Ouvidoria do IFPA, possui espaço físico próprio e específico para os atendimentos presencial e por telefone, e está regimentalmente vinculada à autoridade máxima do órgão e atividades sujeitas à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento do órgão central.

A Ouvidoria é formada por seis servidores, sendo uma ouvidora titular, com lotação na Reitoria, e cinco ouvidores lotados nos campi Belém, Castanhal, Marabá, Parauapebas e Santarém, tecnicamente subordinados à Ouvidoria-Geral do IFPA conforme tabela abaixo:



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ**  
**OUVIDORIA-GERAL IFPA**

| NOME DO SERVIDOR                     | CARGO/FUNÇÃO/ATIVIDADE                                                                              |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Arlon Francisco Carvalho Martins     | Professor EBTT/Ouvidor Campus Santarém                                                              |
| Carlos Batista Sousa Freitas         | Técnico em Agropecuária/Ouvidor Campus Marabá                                                       |
| Jefferson William Rodrigues Oliveira | Tecnólogo Gestão Financeira/Ouvidor Campus Parauapebas                                              |
| Josiel Carvalho Reis                 | Assistente em Administração/Ouvidor Campus Belém e Substituto da Ouvidora Titular                   |
| Rosa Cristina Azevedo Gois           | Técnica em Contabilidade/Titular da Ouvidoria/Gestora do SIC/Encarregada de Proteção Dados Pessoais |
| Tatiana Rocha Azevedo                | Professora EBTT/Ouvidora Campus Castanhal                                                           |

Os ouvidores dos campi são responsáveis pela análise e tratamento das manifestações de ouvidoria do tipo: reclamações, solicitações, sugestões, comunicações com teor de reclamação ou solicitação. As manifestações do tipo denúncias são analisadas e tratadas pela titular e seu substituto.

Os ouvidores realizam cursos de capacitação, quando necessário, cujas temáticas se relacionam às atividades de ouvidoria e transparência pública.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) está vinculado à Ouvidoria-Geral, que também exerce a função de Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais no IFPA.



Figura 1: Sala da titular Ouvidoria Reitoria

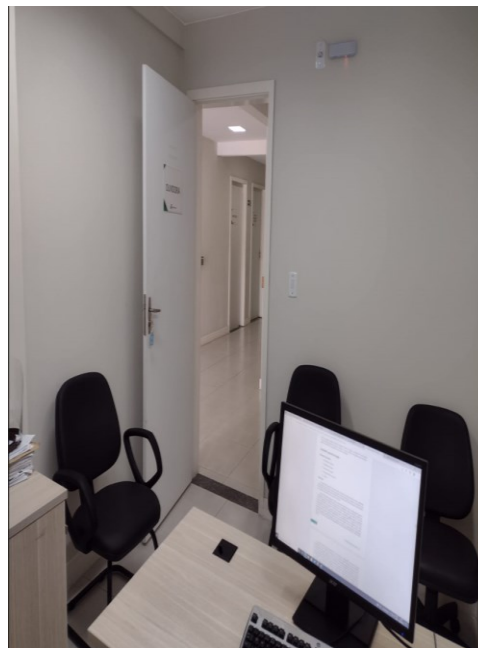


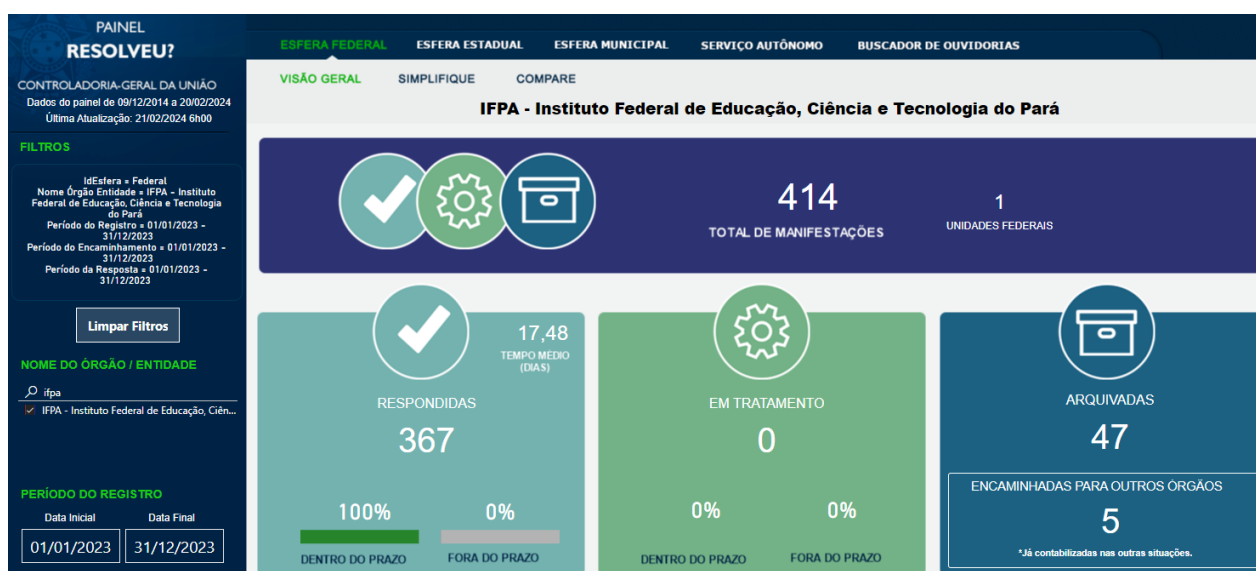
Figura 2: Sala da titular Ouvidoria Reitoria



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ**  
**OUIDORIA-GERAL IFPA**

## NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023

O gráfico abaixo mostra que em 2023 foram recepcionadas 414 manifestações de ouvidoria, 367 foram respondidas, 47 foram arquivadas e 5 foram encaminhadas para outros órgãos. Não houve registro de manifestações respondidas ou em tratamento fora do prazo.



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

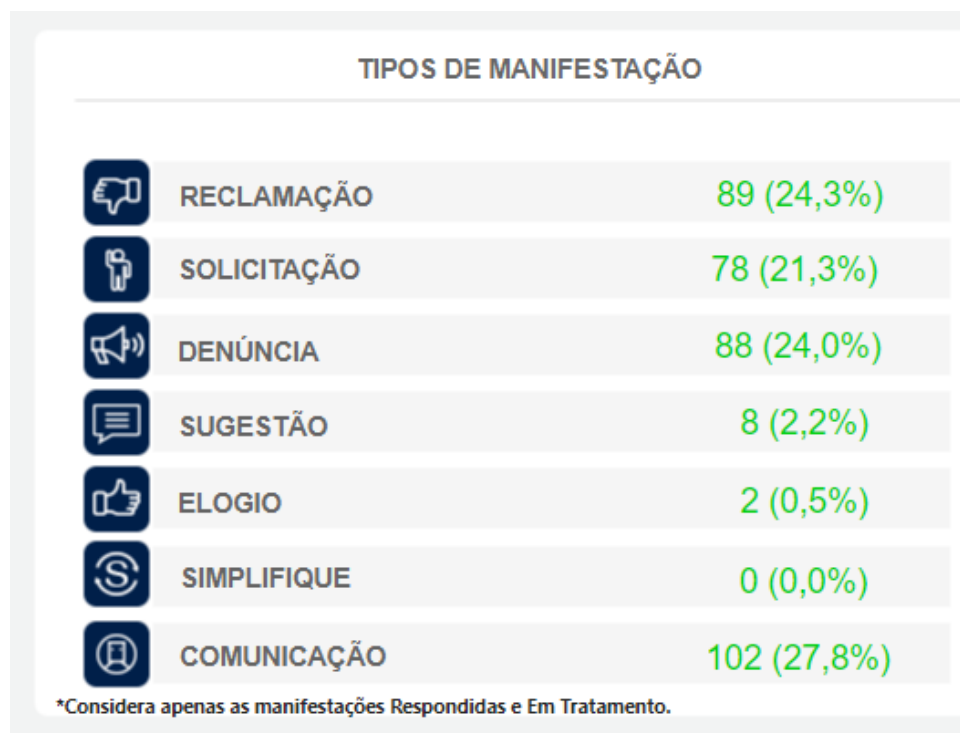
## PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

O gráfico abaixo apresenta os dados coletados da plataforma Fala.BR, sobre os motivos das manifestações.

A comunicação que é a denúncia anônima de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação do órgão de controle interno ou externo, foi a manifestação mais recorrente com 27,8%, seguida da reclamação que é a demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público com 24,3%, em terceiro lugar ficou a denúncia que é o ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes com 24% e a solicitação que é um pedido de adoção de providência por parte da administração que aparece no gráfico com 21,3% do total de manifestações recebidas em 2023.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ**  
**OUIDORIA-GERAL IFPA**



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Conforme se observa na tabela abaixo, os assuntos mais demandados nas manifestações da Ouvidoria no ano de 2023 estão classificados à seguir:

| Assunto                                   | Ranking Assuntos |
|-------------------------------------------|------------------|
| Denúncia de irregularidades de servidores | 51               |
| Conduta Docente                           | 38               |
| Assédio moral                             | 27               |
| Certificado ou Diploma                    | 20               |
| Recursos Humanos                          | 18               |
| Atendimento                               | 16               |
| Concurso                                  | 16               |
| Conduta Ética                             | 16               |
| Acesso à informação                       | 14               |
| Processo Seletivo                         | 13               |
| Assédio sexual                            | 12               |
| Educação Superior                         | 12               |
| Outros em Educação                        | 11               |



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ**  
**OUIDORIA-GERAL IFPA**

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| Ouvidoria                   | 11 |
| Denúncia Crime              | 9  |
| Outros em Administração     | 9  |
| Universidades e Institutos  | 7  |
| Curso Técnico               | 5  |
| Agente Público              | 3  |
| Aposentadoria               | 3  |
| Atendimento Básico          | 3  |
| Auxílio                     | 3  |
| Corrupção                   | 3  |
| Educação Profissionalizante | 3  |
| Ensino Médio                | 3  |
| Frequência de Servidores    | 3  |
| Serviços Públicos           | 3  |
| Transparência               | 3  |
| Certidões e Declarações     | 2  |
| Comunicações                | 2  |
| Discriminação               | 2  |
| Educação Básica             | 2  |
| Normas e Fiscalização       | 2  |
| Ouvidoria Interna           | 2  |
| Patrimônio                  | 2  |
| Relações de Trabalho        | 2  |
| Abastecimento               | 1  |
| Ações Afirmativas           | 1  |
| Animais                     | 1  |
| Avaliação da Conformidade   | 1  |
| Combate à desigualdade      | 1  |
| Compras governamentais      | 1  |
| Convênio                    | 1  |
| Correição                   | 1  |
| Dados Pessoais - LGPD       | 1  |
| Emprego                     | 1  |
| Matrículas                  | 1  |
| Outros em Proteção Social   | 1  |
| Outros em Trabalho          | 1  |
| Serviços e Sistemas         | 1  |
| Transparência ativa         | 1  |
| Transporte Rodoviário       | 1  |

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ**  
**OUIDORIA-GERAL IFPA**

## **PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS**

---

No recebimento de manifestações por outros meios, recomendamos aos usuários a utilização da plataforma Fala.BR como canal único de recebimento de manifestações de ouvidoria.

As manifestações recebidas pela ouvidoria, são analisadas e encaminhadas para a área competente. A ouvidoria acompanha as providências adotadas, que o manifestante, utilizando o número de sua manifestação, também pode acompanhar.

## **CONSELHO DE USUÁRIOS**

---

Em cumprimento ao disposto nos artigos de 18 a 23 da Lei n. 13.460/2017, e nos artigos 24-C a 24-J do Decreto n. 9.492/2018, o IFPA iniciou em 14 de julho de 2021, chamamento de voluntários para composição do Conselho de Usuário para avaliação dos serviços listados na sua Carta de Serviços, porém apenas 25 conselheiros se inscreveram como voluntários.

| Serviços                                                                                                                                   | Data do Voluntariado |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| TODOS                                                                                                                                      | 10/08/2021           |
| TODOS                                                                                                                                      | 12/08/2021           |
| TODOS                                                                                                                                      | 16/08/2021           |
| TODOS                                                                                                                                      | 17/08/2021           |
| TODOS                                                                                                                                      | 25/08/2021           |
| TODOS                                                                                                                                      | 31/08/2021           |
| Participar de processo seletivo para curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) - IFPA | 11/09/2021           |
| TODOS                                                                                                                                      | 13/09/2021           |
| TODOS                                                                                                                                      | 29/09/2021           |
| TODOS                                                                                                                                      | 03/01/2022           |
| TODOS                                                                                                                                      | 06/04/2022           |
| TODOS                                                                                                                                      | 03/08/2022           |
| TODOS                                                                                                                                      | 16/10/2022           |
| TODOS                                                                                                                                      | 01/05/2023           |
| TODOS                                                                                                                                      | 24/05/2023           |
| TODOS                                                                                                                                      | 06/06/2023           |
| TODOS                                                                                                                                      | 07/06/2023           |
| TODOS                                                                                                                                      | 07/06/2023           |
| TODOS                                                                                                                                      | 09/06/2023           |
| TODOS                                                                                                                                      | 12/06/2023           |
| TODOS                                                                                                                                      | 20/06/2023           |
| TODOS                                                                                                                                      | 22/06/2023           |
| TODOS                                                                                                                                      | 18/07/2023           |
| TODOS                                                                                                                                      | 01/08/2023           |
| TODOS                                                                                                                                      | 13/12/2023           |

Fonte: [conselhodeusuarios.cgu.gov.br](http://conselhodeusuarios.cgu.gov.br)



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ**  
**OUIDORIA-GERAL IFPA**

**AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS, PROPOSTAS DE AÇÕES PARA SUPERÁ-LAS, RESPONSÁVEIS PELA IMPLEMENTAÇÃO E OS RESPECTIVOS PRAZOS**

A ouvidoria tem participado, sempre que necessário, das reuniões do colégio de dirigentes do IFPA (CODIR), divulgando a plataforma “Fala.BR”, informando sobre a obrigatoriedade da utilização do módulo de triagem para registro das manifestações do tipo: denúncias e da necessidade de sigilo.

**Ata da 93ª Reunião Ordinária do Colégio de Dirigentes/IFPA**

**Realizada dia 26 de abril de 2023**

relata que os campi que estão distantes da sede em Belém possuem o mesmo rateio orçamentário que os campi que estão mais próximos. Comenta, por exemplo, acerca da dificuldade de fazer alocação do recurso destinado à Assistência Estudantil para o deslocamento dos alunos do campus Itaituba. Coloca em debate essa necessidade, visto que está sendo aportado em cerca de trinta e seis mil reais adicionais ao recurso de Assistência Estudantil, além da impossibilidade dos campi mais distantes de trazer um grupo de alunos que possa minimamente representar as modalidades nos jogos. Comenta que é necessário se ter um acordo, a fim de que esses campi mais distantes tenham mais ajuda para que viabilize que eles consigam deslocar os seus alunos sem impactar grandemente o recurso da assistência estudantil. Explica que os valores que foram alocados do recurso disponibilizado da Assistência Estudantil aos campi ainda não são suficientes para cobrir essas despesas. Ressalta que é uma preocupação que se tem. Reconhece que o tempo está curto para fazer essa organização. Solicita ajuda para obter um entendimento acerca dessa situação. O **Presidente** considera pertinente a colocação do Diretor Lucivaldo. Assegura que os campi custearão a hospedagem e alimentação. Quanto ao deslocamento, informa que se reunirá com o Pró-reitor de Extensão Fabrício para buscar alternativas para equalização desses custos com ajuda e suporte da Reitoria. Solicita à servidora Thaís que agende reunião na próxima terça (02/05/2023) para definição dessa situação, baseado no levantamento quantitativo de alunos que participarão dos jogos. Destaca a importância do envio do quantitativo de alunos pelos campi, uma vez que se pode ter noção dos custos de transporte, sem deixar de considerar o meio de transporte que será utilizado por cada campi. Garante que será analisada a assimetria de cada campus para colaboração dos deslocamentos de alunos dos campi mais afastados. O **Diretor Aldrin**, em relação a Promoção da cultura da paz e da cidadania, relata que, na 83ª Reunião Ordinária do CONSUP, um conselheiro da categoria discente sugeriu que o Comitê de Risco trabalhe em uma Política de promoção da cultura de paz e cidadania ao longo do ano. Sugere que esse tema transpasse de maneira transversal e se enquadre nos eventos promovidos pelo IFPA, para que se possa estar sempre associando essas atividades àquela temática. O **Presidente** comenta que incluirá essa sugestão do Diretor Aldrin como encaminhamento do CODIR. Comenta que será feito a promoção dessa temática nos eventos, inclusive nos materiais de divulgação. Passa aos informes. Comenta que a **Ouvidora Rosa** tem um informe a respeito das demandas do fala.BR. Relata que o IFPA tem obtido bons resultados e que tem sido referência nessas respostas. Acrescenta que isso demonstra transparência ativa e passiva e respeito à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo o sigilo das informações que necessitam. Informa que o IFPA obteve reconhecimento da CGU (Controladoria-Geral da União). No entanto, relata que têm ocorrido situações em relação às respostas, o que foi comunicada pela **Ouvidora Rosa**. Ressalta que a Rosa irá repassar algumas orientações para que não deixe de se cumprir a obrigação de responder esses questionamentos, dentro da razoabilidade. A **Ouvidora Rosa** cumprimenta a todos. Faz esclarecimentos e orientações aos Dirigentes acerca da plataforma Fala.BR. Informa que está à disposição em caso de dúvidas. O **Diretor Sistêmico Tiago**, em relação ao cadastro das Coordenações

Fonte: [sigp.ifpa.edu.br/sigrh/public/colegiados/visualizar\\_reunioes.jsf](http://sigp.ifpa.edu.br/sigrh/public/colegiados/visualizar_reunioes.jsf)



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ**  
**OUVIDORIA-GERAL IFPA**



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PARÁCOLÉGIO DE DIRIGENTES

**Pauta da 97ª Reunião Ordinária do CODIR – IFPA**  
**A realizar-se nos dias 19 e 20 de setembro de 2023, às 9h**  
**Local: Auditório Cláudio Matni**

**19 de setembro de 2023**

**Item 01:** Aprovação da minuta de pauta.

**Item 02:** Aprovação da ata da 96ª Reunião Ordinária do CODIR, realizada no dia 3 de agosto de 2023.

**Item 03:** Utilização da plataforma Falabr e atendimento das demandas da ouvidoria e do SIC – Josiel Carvalho Reis, Ouvidor Geral do IFPA - substituto.

Fonte: [sigp.ifpa.edu.br/sigrh/public/collegiados/visualizar\\_reunioes.jsf](http://sigp.ifpa.edu.br/sigrh/public/collegiados/visualizar_reunioes.jsf)

## **RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS E SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO**

Ao final do atendimento é solicitado ao usuário que responda a pesquisa de satisfação disponibilizada pela Plataforma Fala.BR. Desta forma, o painel registrou 26 repostas, conforme verificado abaixo:



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Questionados sobre a resolutividade da demanda, 36% dos usuários disseram que sim, 21% tiveram sua demanda parcialmente atendida, enquanto 43% consideram que sua demanda não foi resolvida.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ**  
**OUIDORIA-GERAL IFPA**



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Quando buscamos saber o nível de satisfação do usuário, os números nos mostram que do total de 28 respostas a média de satisfação com o atendimento prestado foi de 45,54% .

## SEGURANÇA E RASTREABILIDADE DO ENVIO DE MANIFESTAÇÕES

As manifestações recepcionadas pela ouvidoria do IFPA são inseridas imediatamente na plataforma Fala.BR e tramitadas para as unidades pelo módulo de triagem, garantindo assim o sigilo dos dados pessoais dos manifestantes.

## CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

A ouvidoria, cumprindo o seu mister, em ação conjunta com a Assessoria de Comunicação e o Gabinete da Reitoria acompanha a adequação, atualização e qualificação das informações constantes na Carta de Serviços.

A carta de serviços está pendente de atualização, aguardando a liberação de acesso ao portal digital pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, conforme descrito no despacho de fl. 3 do processo cadastrado no Sistema de Protocolo SIPAC nº 23051.022512/2023-25 disponível para consulta pública em: <https://sipac.ifpa.edu.br/public/jsp/portal.jsf?modo=classico>



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ**  
**OUIDORIA-GERAL IFPA**

## **TEMAS ENVOLVENDO ASSÉDIO MORAL X ASSÉDIO SEXUAL**

---

A ouvidoria participou, no mês de agosto de 2023, em Cametá-PA, da Semana Pedagógica do campus contando com a presença da ouvidora titular, dos servidores da Diretoria de Qualidade de Vida(DSQAV) ligados à Pró Reitoria de Gestão de Pessoas(PROGEP) e de uma servidora lotada na Corregedoria.

Foram debatidos temas sobre assédio moral e sexual, relações interpessoais e principais formas de prevenção e combate ao assédio no âmbito das instituições de ensino.

Na oportunidade a equipe divulgou a Cartilha informativa de Relações Interpessoais e Combate ao Assédio Moral no Trabalho “Respeito é bom” e o Guia Lilás da Controladoria Geral da União, que traz orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal.

Os servidores foram informados sobre o papel da ouvidoria, o uso da Plataforma fala.BR como canal oficial para recebimento de denúncias e outros tipos de manifestações, bem como sobre os prazos para respostas das manifestações.



Figura 3: Semana Pedagógica Campus Cametá agosto/2023



Figura 4: Semana Pedagógica Campus Cametá agosto/2023.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ  
OUVIDORIA-GERAL IFPA**

**BENEFÍCIOS FINANCEIROS OU NÃO FINANCEIROS DECORRENTES DA ATUAÇÃO DA  
OUVIDORIA**

---

A ouvidoria pretende implementar em sua rotina a “Contabilização de Benefícios”. Essa atividade consiste em mensurar anualmente quais foram os benefícios financeiros ou não financeiros decorrentes da atuação da Ouvidoria.

**RECOMENDAÇÕES**

---

**CAMPI E DEMAIS SETORES DO IFPA**

Recomendar aos dirigentes de campi e responsáveis pelas diversas áreas do IFPA comprometimento quanto ao cumprimento dos prazos estabelecidos de forma precisa e eficaz.

Os prazos legais são cruciais e seu não cumprimento pode ter consequências graves

Belém(PA), 27 de março de 2024