



Instituto Federal do Pará – IFPA. OUVIDORIA

Relatório Anual da Gestão

2024



INSTITUTO FEDERAL
PARÁ



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
OUVIDORIA GERAL DO IFPA

REITORA
Ana Paula Palheta Santana

DIRETOR EXECUTIVO
Fabício Medeiros Alho

OUVIDORIA GERAL
Rosa Cristina Azevedo Gois

OUVIDORIA - Belém
Josiel Carvalho Reis

OUVIDORIA - Castanhal
Tatiana Rocha de Azevedo

OUVIDORIA - Marabá
(Campus Industrial e Rural)
Carlos Batista Sousa de Freitas

OUVIDORIA - Parauapebas
Jefferson William Rodrigues Oliveira

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
OUVIDORIA GERAL DO IFPA

SUMÁRIO

GLOSSÁRIO	3
INTRODUÇÃO	5
SUMÁRIO EXECUTIVO	6
ESTRUTURA E FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA	7
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	8
CANAIS DE ATENDIMENTO	8
TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO	8
INTEGRIDADE	9
PLANO DE DADOS ABERTOS	9
TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS - LGPD	10
CARTA DE SERVIÇOS	10
ARTICULAÇÃO COM OUTRAS INSTITUIÇÕES	10
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA EM 2024	11
MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PARA OUTROS ÓRGÃOS	12
TIPOLOGIA DE MANIFESTAÇÕES	12
MOTIVO DOS ARQUIVAMENTOS	13
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	13
UNIDADES MAIS DEMANDADAS	14
OS 10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	14
RESOLUTIVIDADE	15
CANAIS DE ENTRADA	16
PERFIL DOS MANIFESTANTES	16
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	17
AÇÕES EXITOSAS E DIFICULDADES ENFRENTADAS	18
CONSIDERAÇÕES FINAIS	23



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
OUVIDORIA GERAL DO IFPA

GLOSSÁRIO

Accountability – é um termos em inglês que significa prestação de contas e responsabilidade.

Demanda de ouvidoria - contatos do cidadão com o IFPA por meio da Ouvidoria, os quais contemplam as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação (SIC).

Encarregado pelo tratamento dos dados pessoais - pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Integridade - alinhamento consistente e adesão às normas, valores e princípios éticos comuns para sustentar e priorizar o interesse público sobre os interesses privados no setor público.

Lei de Acesso à Informação (LAI)
- a Lei nº 12.527/2011 regulamenta o direito constitucional de acesso às informações produzidas ou custodiadas pela administração pública.

Lei Geral de Proteção de Dados

Pessoais (LGPD) - a Lei nº 13.709/2018 dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Manifestação de ouvidoria - contatos do cidadão com o IFPA que podem ser registrados como elogios, sugestões, solicitações, reclamações, denúncias e solicitações de simplificação administrativa.

Omissão - situação em que a instituição descumpre o prazo para resposta ao cidadão previsto na LAI, seja em relação ao pedido inicial de informação ou ao recurso.

Pedido de acesso à informação - solicitação de informação realizada pelo cidadão no âmbito da Lei de Acesso à Informação (LAI).

Plano de Dados Abertos (PDA) - instrumento que operacionaliza a Política de Dados Abertos do Poder Executivo



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
OUVIDORIA GERAL DO IFPA

Federal ao consolidar o planejamento das ações que visam à abertura, fomento ao uso, reuso e sustentação de dados abertos nas organizações públicas

Titular dos dados pessoais - pessoa natural (pessoa física) a quem se referem os dados pessoais que são objeto

Tratamento de dados pessoais - toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem à coleta, retenção, processamento, compartilhamento e eliminação dos dados.

de tratamento (art. 5º, inciso V da LGPD).

Transparência ativa - disponibilização de informações de interesse coletivo ou geral, de ofício, pelos órgãos e entidades públicas, espontânea e proativamente, independentemente de solicitações.

INSTITUTO
FEDERAL



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
OUVIDORIA GERAL DO IFPA

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará (IFPA), tem se consolidado ao longo do tempo como uma ferramenta essencial para a promoção da transparência, melhoria da comunicação e fortalecimento da gestão pública dentro da instituição.

Desde a sua criação, a Ouvidoria tem evoluído constantemente, adaptando-se às necessidades da comunidade acadêmica, servidores e sociedade, e ampliando suas ações para garantir a efetiva participação social no processo de gestão institucional.

A Ouvidoria do IFPA é a unidade responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), conforme estabelece a Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei nº 12.527/2011).

Conforme a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), a titular da ouvidoria do IFPA é a encarregada pelo tratamento de dados pessoais na instituição. Em razão dessa atribuição, a titular da ouvidoria também assume a responsabilidade pela coordenação da implementação da LGPD no IFPA,

garantindo que todas as ações necessárias para a conformidade com a legislação sejam adequadamente executadas.

Além de cumprir as competências previstas pela Lei nº 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público) e pelo Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei e estabelece as normas gerais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), a Ouvidoria do IFPA também desempenhou outras importantes atribuições. Entre elas, destacam-se as, à transparência ativa da instituição, à promoção da integridade e ao desenvolvimento do Plano de Dados Abertos, reafirmando seu compromisso com a governança e o atendimento das demandas da sociedade.

Neste documento, abordaremos as demandas do cidadão, compreendendo as manifestações de ouvidoria, como elogios, sugestões, solicitações, reclamações, denúncias e solicitações de simplificação administrativa, bem como os pedidos de acesso à informação (Lei de Acesso à Informação - LAI), que serão tratados separadamente.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
OUVIDORIA GERAL DO IFPA

SUMÁRIO EXECUTIVO

Este relatório apresenta uma análise consolidada sobre a gestão da Ouvidoria, com foco nos principais dados agregados, além das conclusões sobre a eficiência, efetividade e desafios enfrentados pela equipe de ouvidoria ao longo do ano de 2024.

Por meio desse relatório, a Ouvidoria reforça seu compromisso com a transparência e a prestação de contas, permitindo à sociedade, aos gestores e aos órgãos de controle avaliar a eficácia dos processos de comunicação e atendimento ao público. O documento também serve como uma ferramenta de diagnóstico, identificando pontos fortes e oportunidades de melhoria nos serviços prestados pela organização, com base nas demandas e feedbacks recebidos.

Além disso, o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria tem um papel importante na promoção da confiança entre a organização e os cidadãos, ao demonstrar a seriedade e o compromisso em resolver as questões levantadas e aprimorar continuamente os processos

internos. Ele também atende a exigências legais e normativas que exigem a transparência nas atividades da Ouvidoria, garantindo que a organização esteja alinhada com boas práticas de governança e accountability.

A finalidade do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria é consolidar um panorama completo sobre o desempenho da Ouvidoria do IFPA, proporcionando à instituição e à sociedade uma visão clara sobre a qualidade do atendimento, os resultados alcançados e as estratégias para o aprimoramento contínuo da gestão pública ou corporativa.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
OUVIDORIA GERAL DO IFPA

ESTRUTURA E FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA

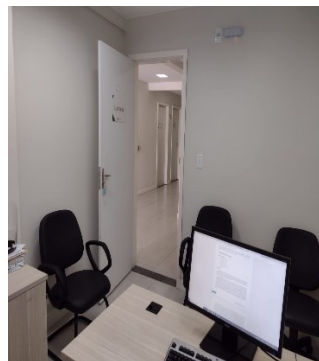
A Ouvidoria da nossa instituição está devidamente estruturada para garantir um atendimento de qualidade e total privacidade aos nossos usuários. O espaço destinado à Ouvidoria compreende uma sala exclusiva para o Ouvidor, projetada para proporcionar um atendimento reservado e seguro. Nosso compromisso é garantir que todas as demandas sejam ouvidas com atenção e tratadas com o devido sigilo e respeito, promovendo um ambiente de confiança e transparência.

Figura 1 – Sala Ouvidoria Reitoria



Fonte: Ouvidoria, 2024

Figura 2 – Sala Ouvidoria Reitoria



Fonte: Ouvidoria, 2024

Figura 3 – Sala Ouvidoria Reitoria



Fonte: Ouvidoria, 2024

No que diz respeito a força de trabalho, hoje a Ouvidoria conta com uma titular e 5 ouvidores espalhados pelos campi de Belém, Castanhal, Marabá, Parauapebas, e Santarém, que desempenham funções fundamentais no acolhimento, análise e tratamento das demandas apresentadas.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
OUVIDORIA GERAL DO IFPA

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Prestação de orientações e fornecimento de respostas aos usuários relacionadas ao registro de manifestações e solicitações de acesso à informação encaminhadas ao IFPA.

CANAIS DE ATENDIMENTO

O uso da Plataforma Fala.BR é obrigatório para os órgãos e entidades da administração pública federal mencionados no artigo 2º do Decreto nº 9.492/2018. Assim, em conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116, de março de 2024, todas as manifestações recebidas por outros meios, como carta, telefone, atendimento presencial e correspondência eletrônica, devem ser registradas no sistema.

Os principais canais utilizados pela Ouvidoria do IFPA são e-mail, aplicativo de mensagens, telefone e atendimento presencial.

TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

Em consonância com seu compromisso institucional com a transparência e o aprimoramento contínuo da gestão, o IFPA disponibilizou, em seu portal, todas as informações obrigatórias previstas pela legislação.

Em 2024, o IFPA se dedicou intensamente ao aperfeiçoamento de seus processos internos, o que foi crucial para o sucesso dos resultados descritos neste Relatório, com destaque para as ações voltadas para a ampliação da transparência e a melhoria nas respostas aos pedidos de informação.

Para garantir a efetividade dessa publicação, o servidor do IFPA Heden Warlen Aragão foi designado por meio de portaria para auxiliar na divulgação desses dados. Esse esforço conjunto resultou no alcance de 100% de transparência ativa, o que não só facilitou o acesso à informação como também fortaleceu o controle social sobre as ações da instituição.

Como reflexo desse compromisso, o IFPA obteve a 1ª colocação no ranking de cumprimento da transparência ativa entre as 320 instituições do governo federal monitoradas pela Controladoria-



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
OUVIDORIA GERAL DO IFPA

Geral da União (CGU), figurando ao lado de outras instituições de destaque.



Fonte: Central Painéis LAI

Além disso, conforme estipulado pela Lei de Acesso à Informação (LAI), o IFPA publicou o Rol de Informações Classificadas de acordo com seus respectivos graus de sigilo, bem como o Rol das Informações Desclassificadas nos últimos 12 meses, promovendo maior clareza e acessibilidade aos dados.

INTEGRIDADE

A Ouvidoria tem prestado significativo apoio à área de Integridade. Sua participação tem sido constante em reuniões da área, sempre que convocada, proporcionando valiosas contribuições no que se refere à promoção e manutenção da integridade organizacional. Sua

colaboração fortalece as ações e estratégias da área, garantindo alinhamento e eficácia nas práticas adotadas para assegurar a conformidade e a ética dentro da instituição.

PLANO DE DADOS ABERTOS

A Ouvidoria tem desempenhado um papel fundamental no apoio à área de Integridade, responsável pela elaboração do Plano de Dados Abertos do IFPA, atuando de maneira formal e estruturada, conforme estabelecido em portaria. Sua participação tem sido contínua e eficaz, estando presente nas reuniões da área sempre que convocada. Ao longo desse processo, a Ouvidoria tem fornecido valiosas contribuições, especialmente no que diz respeito à promoção e manutenção da integridade organizacional. Sua colaboração tem sido essencial para fortalecer as ações e estratégias da área, assegurando o alinhamento das práticas adotadas, além de garantir a conformidade e a ética dentro da instituição.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
OUVIDORIA GERAL DO IFPA

TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS - LGPD

A titular da ouvidoria do IFPA é a encarregada pelo tratamento de dados pessoais na instituição e responsável pela coordenação da implementação da LGPD no IFPA, garantindo que todas as ações necessárias para a conformidade com a legislação sejam adequadamente executadas.

Figura 4 – Portaria



PORTARIA Nº 2152/REITORIA/IFPA, DE 15 DE ABRIL DE 2024

O REITOR SUBSTITUTO DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PARÁ, designado através da Portaria nº 3707/REITORIA/IFPA, publicada no D.O.U. de 4 de agosto de 2023, no uso das atribuições que lhe conferem os art. 15 do Estatuto, art. 16 e 18 do Regimento Geral deste Instituto e o que consta no Processo nº 23051.018731/2023-68, resolve:

Art. 1º Designar os servidores abaixo relacionadas como Encarregados pelo Tratamento de Dados Pessoais no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará, de acordo com o disposto no Artigo 23, inciso III e Artigo 41 da Lei nº 13.709:

- ROSA CRISTINA AZEVEDO GÓIS, SIAPE 1664393, Titular;
- JOSIEL CARVALHO REIS, SIAPE 041407, Suplente.

Art. 2º Esta portaria entra em vigor a partir desta data.

Art. 3º Revogar a [Portaria nº 811/2021/GAB/IFPA, de 20 de maio de 2021](#).

Fonte: Sippagweb

CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços do IFPA é de responsabilidade do gabinete, que realiza

o levantamento das informações junto aos setores envolvidos, em colaboração com a Assessoria de Comunicação (ASCOM). A Ouvidoria, por sua vez, tem acompanhado e coordenado a atualização das informações no portal institucional, assegurando que os serviços sejam divulgados de forma clara e acessível ao público. A última atualização foi realizada em 05/01/2023, conforme ilustrado na figura abaixo.

Figura: 5

Matricular-se em curso de Educação à Distância - IFPA

Avaliação: Sem Avaliação

Última Modificação: 05/01/2023

Fonte: [Instituto Federal do Pará - IFPA — Governo Digital](#)

ARTICULAÇÃO COM OUTRAS INSTITUIÇÕES

A integração e a articulação com outras instituições têm sido fundamentais para otimizar a resposta às demandas recebidas. Nesse contexto, tem se destacando a colaboração com a Corregedoria do IFPA, especialmente no que se refere ao encaminhamento de



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
OUVIDORIA GERAL DO IFPA

questões para essa unidade. A utilização de grupos de WhatsApp tem se mostrado uma ferramenta eficiente para agilizar a comunicação e a troca de informações, permitindo que as demandas sejam tratadas de forma rápida e eficaz.

Por meio dessa articulação, as instituições envolvidas conseguem coordenar suas ações, garantir a fluidez no processo de resolução das questões e assegurar que as respostas sejam fornecidas de maneira célere e eficiente. A interação via WhatsApp também possibilita a troca instantânea de atualizações e orientações, facilitando a gestão das demandas e a realização das ações necessárias, com maior proximidade entre os envolvidos.

Esse processo de articulação não só melhora a eficácia da resposta, mas também fortalece a cooperação entre as diferentes unidades, criando um fluxo de trabalho mais integrado e coeso.

cuidadosamente analisadas pela equipe com o objetivo inicial de verificar se o assunto tratado na demanda é de responsabilidade do Instituto.

Caso a responsabilidade seja confirmada, a equipe determina qual área interna do IFPA é competente para tratar o tema.

Essa análise prévia visa identificar corretamente a instituição ou setor responsável pela manifestação do cidadão, garantindo o encaminhamento adequado e eficiente da demanda. O processo contribui para um atendimento ágil, eficiente e resolutivo.

O gráfico a seguir ilustra os dados das manifestações de ouvidoria recebidas pelo IFPA ao longo de 2024.

Durante este período, o IFPA registrou um total de 325 manifestações, das quais 276 foram devidamente respondidas, 49 arquivadas e 5 encaminhadas para outros órgãos, sempre cumprindo os prazos estabelecidos pela legislação.

**NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES
RECEBIDAS NA OUVIDORIA EM
2024**

Todas as manifestações registradas na Ouvidoria do IFPA são



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
OUVIDORIA GERAL DO IFPA



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

MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PARA OUTROS ÓRGÃOS

As manifestações recebidas pelas ouvidorias podem, em alguns casos, ser encaminhadas para outros órgãos ou entidades para que sejam tratadas de forma adequada, dependendo da natureza da demanda. Esse processo de encaminhamento é uma prática comum para garantir que o cidadão receba uma resposta efetiva, especialmente quando o assunto tratado está fora da competência da ouvidoria responsável.

Ao fazer esses encaminhamentos, é importante que a ouvidoria informe ao cidadão sobre o processo, dando um retorno sobre a ação tomada e o órgão responsável pela resposta ou resolução do caso. Isso garante transparência e confiança no processo.

Em 2024, o IFPA recebeu um total de 325 manifestações. Após a devida

análise realizada pela ouvidoria da instituição, 5 dessas manifestações foram encaminhadas a outras entidades, de acordo com a responsabilidade de cada uma para a adoção das providências pertinentes. Abaixo, segue a tabela com as informações detalhadas dos órgãos destinatários.

Instituição	Nº Manifestações
IFAP – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá	1
INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira	2
CGU – Controladoria-Geral da União	2

Fonte: Fala.br

TIPOLOGIA DE MANIFESTAÇÕES

As manifestações recebidas podem ser classificadas em diferentes tipos, com variações na quantidade e nos



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
OUVIDORIA GERAL DO IFPA

percentuais. As reclamações representam a maior parte das manifestações, totalizando 88 registros, o que corresponde a 31,9% do total. Em seguida, temos as solicitações, com 58 ocorrências, representando 21% do total. As comunicações e denúncias são mais expressivas, somando 123 registros, o que equivale a 44,6%. Já as sugestões são menos frequentes, com 5 manifestações, correspondendo a 1,8%. Por fim, os elogios são os menos registrados, totalizando apenas 2 manifestações, o que representa 0,7%. Não houve demanda do tipo "Simplifique" neste período.

Esses dados demonstram uma predominância de manifestações relacionadas a questões de reclamações e denúncias, seguidas de solicitações. A baixa quantidade de sugestões e elogios sugere que o foco dos usuários está, em sua maioria, em resolver problemas ou comunicar situações.

A tabela abaixo apresenta os dados coletados da plataforma Fala.BR, sobre os motivos das manifestações.

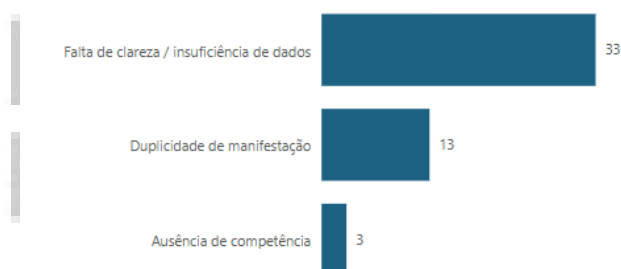
MOTIVO ARQUIVAMENTO	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
RECLAMAÇÃO	88 (31.9%)
SOLICITAÇÃO	58 (21.0%)
DENÚNCIA	123 (44.6%)
SUGESTÃO	5 (1.8%)
ELOGIO	2 (0.7%)
SIMPLIFIQUE	()

Fonte:

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

MOTIVO DOS ARQUIVAMENTOS

Das 49 manifestações de ouvidoria arquivadas, 33 foram por falta de clareza ou insuficiência de informações, 13 por duplicidade de manifestações e 3 por ausência de competência.



Fonte:

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

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

A Lei nº 13.460/2017 estabelece que o prazo para resposta às manifestações de ouvidoria é de 30 dias, podendo ser prorrogado por mais 30 dias. No entanto, no IFPA, o tempo médio de



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
OUVIDORIA GERAL DO IFPA

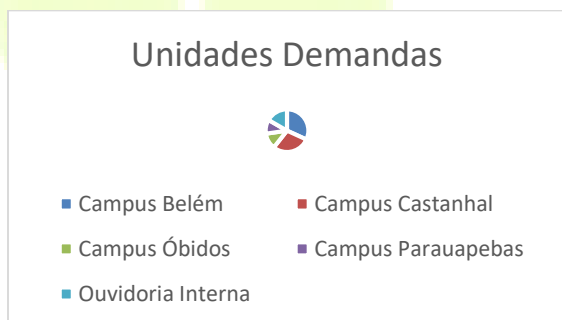
resposta foi de 14,91 dias em 2024, o que está abaixo do prazo máximo permitido por lei.



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

UNIDADES MAIS DEMANDADAS

As unidades mais demandas foram: Campus Belém, com 42 manifestações, Campus Castanhal, com 38 manifestações, Óbidos, com 16 manifestações, Parauapebas, com 14 manifestações e Ouvidoria Interna, com 22 manifestações, sendo 4 relacionadas a assédio sexual e 2 a assédio moral. A seguir, apresentamos um gráfico que ilustra a distribuição dessas demandas entre as unidades.



Fonte: FALA.BR

OS 10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

No exercício de 2024, foram registrados diversos tipos de manifestações, incluindo solicitações, reclamações, sugestões e denúncias, sendo que alguns assuntos se destacaram pelo número elevado de registros.

A análise dos dados das manifestações da Ouvidoria revela que as questões mais recorrentes estão relacionadas principalmente à conduta dos docentes, que é um tema de grande preocupação, com 33 registros. Além disso, as denúncias de irregularidades e questões éticas, com 21 e 20 registros, respectivamente, também merecem atenção. Os temas de certificação e diplomas (19) e educação profissionalizante (16) seguem como áreas relevantes para os manifestantes.

Outros temas notáveis incluem o auxílio (15), recursos humanos (13), assédio moral (9), problemas relacionados à água (8) e assédio sexual (8). Esses números fornecem uma visão clara das áreas mais sensíveis e que demandam mais acompanhamento e

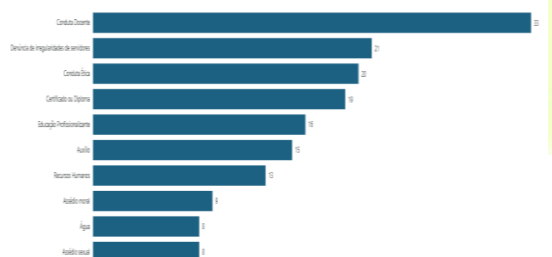


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
OUVIDORIA GERAL DO IFPA

possível intervenção por parte da gestão da instituição.

Esses dados revelam uma série de áreas que precisam de cuidados específicos. A conduta dos docentes, em especial, aparece como uma preocupação significativa, e também há uma importante necessidade de atenção a questões de assédio, tanto moral quanto sexual, que devem ser tratadas com seriedade para garantir um ambiente saudável e seguro.

Abaixo, destacamos os principais temas com maior quantidade de manifestações recebidas.



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

RESOLUTIVIDADE

As manifestações que são marcadas como resolvidas no sistema Falabr são aquelas em que a Ouvidoria não apenas se manifestou, mas também forneceu uma resposta final e conclusiva.

Isso significa que o caso foi examinado, analisado e uma conclusão ou posicionamento foi apresentado de forma clara, seja por meio de esclarecimentos ou mesmo pela adoção de medidas corretivas. O campo de marcação como "resolvido" no Falabr, portanto, reflete a conclusão do processo de análise e resposta da Ouvidoria.

As demandas marcadas como não resolvidas, conforme registrado no sistema Falabr, são em sua maioria aquelas que dependem de ações ou apurações por parte de outros órgãos competentes ou que ainda estão pendentes de resolução por áreas internas do IFPA (Instituto Federal do Pará). Essas manifestações geralmente exigem um processo mais complexo, que envolve investigação, análise ou providências que não podem ser realizadas pela Ouvidoria, mas dependem da atuação de outros setores ou da conclusão de procedimentos administrativos. Durante esse período, a Ouvidoria pode continuar acompanhando o andamento do processo, mantendo o usuário informado sobre o status da



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
OUVIDORIA GERAL DO IFPA

manifestação, até que a resolução seja efetivamente concluída.

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim
58,48%



Não
41,52%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

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

CANAIS DE ENTRADA

A Ouvidoria recebeu diversas demandas provenientes de diferentes canais de comunicação, as quais foram devidamente cadastradas na plataforma FALABR. Entre as manifestações registradas, destacam-se 4 denúncias e 6 reclamações, além de uma denúncia recebida por telefone.

Em atendimento ao disposto na Portaria 116 da CGU, artigo 13, que determina que as manifestações sejam apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio da Plataforma Fala.BR, informamos que todas as demandas foram adequadamente registradas na referida plataforma. Caso alguma manifestação tenha sido recebida por meio distinto, ela foi prontamente digitalizada e inserida na Plataforma

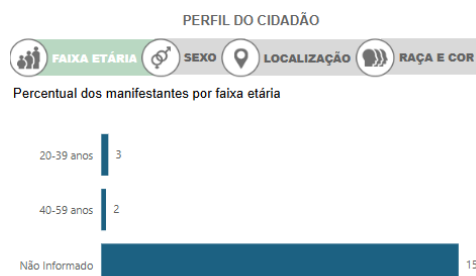
Fala.BR pela unidade setorial do SisOuv, conforme orientações da norma.

PERFIL DOS MANIFESTANTES

Os dados referentes ao perfil dos manifestantes são de preenchimento facultativo. Dessa forma, as informações a seguir, sobre faixa etária, sexo, raça e cor, e região, são provenientes de um recorte dentro do universo de pessoas que procuraram o IFPA e escolheram responder às perguntas detalhadas disponíveis.

Faixa Etária:

Do total de 156, 3 estão na faixa etária de 20 a 39 anos, 2 estão na faixa etária de 40 a 59 anos e 151 não informaram sua faixa etária.



Fonte:

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
OUVIDORIA GERAL DO IFPA

Gênero:

No que diz respeito ao gênero, 24 pessoas se identificaram como do sexo masculino e 23 como do sexo feminino.



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

Localização:

No que diz respeito à localização, 68,79% dos respondentes não informaram sua região, enquanto 24,20% indicaram o Pará, seguido por 1,27% que informaram Santa Catarina.



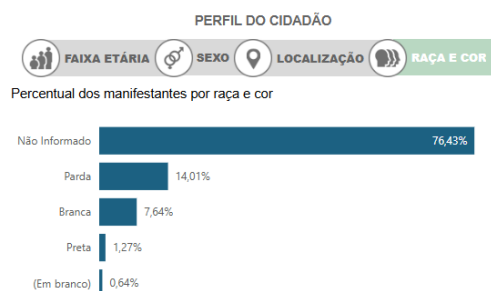
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)

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

Raça e Cor:

No que diz respeito à raça e cor, 76,43% não responderam, 14,01% se

identificaram como pardas, 7,64% como brancas e 1,27% como pretas.



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

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A pesquisa de satisfação realizada com os usuários sobre o atendimento revelou resultados variados sobre a qualidade do serviço prestado. No total, 21 usuários responderam à pesquisa, proporcionando uma amostra que permitiu uma análise sobre a percepção do atendimento. A satisfação média geral foi de 36,90%, o que indica uma avaliação mais crítica por parte dos respondentes.

Ao detalhar as respostas, observou-se que 23,81% dos usuários se declararam muito satisfeitos com o atendimento recebido, demonstrando uma parcela que reconhece aspectos positivos do serviço. Por outro lado, uma porcentagem significativa de 42,86% dos

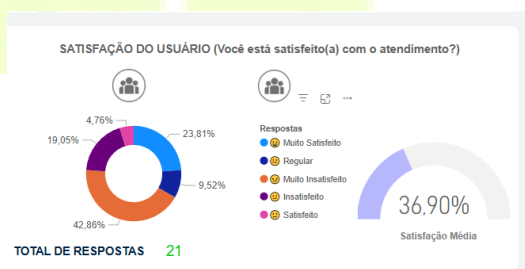


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
OUVIDORIA GERAL DO IFPA

participantes se declarou muito insatisfeita, indicando um ponto de atenção para a Ouvidoria, que precisa identificar e corrigir falhas no processo de atendimento.

Além disso, 19% dos respondentes se consideraram insatisfeitos, enquanto 9,52% avaliou o atendimento como regular, sem grandes elogios nem críticas. Apenas 4,76% dos usuários disseram estar satisfeitos com o serviço, o que reflete a necessidade de melhorias na qualidade do atendimento oferecido.

Esses resultados destacam a importância de ações para aprimorar o atendimento e aumentar a satisfação dos usuários da Ouvidoria, visando principalmente a redução da insatisfação expressa por uma parte considerável dos respondentes.



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

AÇÕES EXITOSAS E DIFICULDADES ENFRENTADAS

Em 2024, a Ouvidoria do IFPA foi avaliada pela equipe da Controladoria-Geral da União (CGU), que, com base em sua análise, recomendou a elaboração de um plano de ação para a unidade.

Como resposta a essa recomendação, a Ouvidoria desenvolveu e disponibilizou o Regimento Interno da unidade, o qual pode ser acessado na página oficial da Ouvidoria no site do IFPA.

Além disso, foram realizados ajustes nos normativos da Ouvidoria, com o objetivo de adequá-los à legislação vigente, garantindo maior conformidade e eficácia nas ações.

Quanto às inconsistências no tratamento das manifestações apontadas no relatório, foram feitos ajustes nos processos internos, os quais poderão ser analisados pela equipe da CGU em futuras avaliações das atividades da Ouvidoria.

É importante destacar que as ações de Ouvidoria foram impactadas pela redução de orçamento promovida



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
OUVIDORIA GERAL DO IFPA**

pelo governo, o que prejudicou a execução de algumas atividades previstas para o ano de 2024. No entanto, a Ouvidoria se manteve ativa em ações de orientação e capacitação.

Em abril de 2024, a Ouvidoria realizou uma visita técnica ao campus Abaetetuba, com o objetivo de orientar sobre a necessidade de disponibilizar um computador para o recebimento de manifestações de usuários em um local de fácil acesso e com a garantia de privacidade.

Além disso, a Ouvidoria participou de forma online da Semana Pedagógica do campus Conceição do Araguaia, abordando temas relevantes como o papel da Ouvidoria, condutas assediosas e a divulgação do Guia Lilás da CGU.

Este material também foi compartilhado com os servidores por meio de correio eletrônico, visando ampliar o alcance das informações e sensibilizar sobre temas importantes relacionados à ética e ao combate ao assédio.

Figura 7: Foto visita campus Abaetetuba



Fonte: Ouvidoria, 2024

A titular da Ouvidoria participou de importantes eventos e atividades voltadas à promoção de boas práticas no serviço público, destacando-se pela troca de experiências e contribuições para o aprimoramento dos processos de atendimento e transparência nas instituições federais.

Ela esteve presente no I Workshop Correcional Temático sobre "Como prevenir e combater o assédio sexual nas instituições federais", onde foi discutido o papel das ouvidorias e a importância de implementar medidas eficazes de prevenção e enfrentamento de comportamentos abusivos. O evento proporcionou um importante espaço para



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
OUVIDORIA GERAL DO IFPA

reflexões sobre como as instituições podem se tornar mais inclusivas e seguras para todos.

Além disso, a titular participou da Palestra "Boas Práticas nas Respostas aos Usuários dos Serviços Públicos", onde foram abordadas as melhores estratégias para garantir um atendimento mais eficaz, acessível e humano aos cidadãos que recorrem aos serviços públicos, um tema de fundamental importância para a gestão pública de qualidade.

Em maio de 2024, a titular da Ouvidoria esteve presente no Seminário Acesso à Informação, realizado em Brasília-DF, evento relevante para discutir os desafios e avanços no acesso à informação pública e a transparência nos processos administrativos.

A titular também participou da Live "LAI: Qualidade no Atendimento ao Pedido de Acesso à Informação", onde foram compartilhadas melhores práticas sobre o atendimento a pedidos de acesso à informação, fortalecendo a implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI) nas instituições federais.

Por fim, participou do Seminário da Controladoria-Geral da União (CGU), com o tema "Ouvidorias Públicas e Participação Social", evento que abordou a importância da participação social e o papel das ouvidorias na melhoria da gestão pública. Embora este seminário não tenha gerado certificação, ele foi uma oportunidade significativa para promover o diálogo sobre a importância da transparência e do controle social na administração pública.

Essas participações demonstram o compromisso da Ouvidoria com a promoção de um atendimento de qualidade, a prevenção de práticas abusivas e a defesa dos direitos dos cidadãos nas instituições públicas federais.

Os ouvidores dos campi são sempre devidamente notificados sobre os eventos. No entanto, dois deles exercem funções docentes, o que frequentemente ocasiona conflitos com os horários de suas aulas. Além disso, esses ouvidores têm se dedicado à divulgação do papel da ouvidoria para a comunidade interna, seja por meio de palestras ou durante a Semana Pedagógica. Por outro lado, o



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
OUVIDORIA GERAL DO IFPA

ouvidor do campus Belém, sempre que possível, tem se empenhado em participar das capacitações oferecidas pela CGU, visando aprimorar sua atuação e fortalecer a ouvidoria no campus.

A professora Tatiana Azevedo, mesmo estando afastada para realizar sua pós-graduação, demonstrou grande comprometimento e dedicação ao seu trabalho ao participar de capacitações. Isso reflete não apenas sua preocupação com o aprimoramento profissional, mas também seu interesse contínuo em contribuir com o campus Castanhal, atuando como ouvidora.

Figura: 8



Fonte: Ouvidoria, 2024

Figura: 9

Seminário Nacional
de Ouvidoria

Certificamos que
Tatiana Azevedo
participou do painel "Ouvidorias, LAI e LGPD", no âmbito do 8º Seminário Nacional de Ouvidoria de 2024, evento da Rede Nacional de Ouvidorias, promovido pela Controladoria-Geral da União, realizado em 29 de outubro de 2024, com 03 (três) horas de duração.
Brasília, 29 de outubro de 2024.

Armando Francisco
Armando Francisco Carvalho de Sousa
Ouvidor-Geral da União

Fonte: Ouvidoria, 2024

Figura: 10



Fonte: Ouvidoria, 2024

Figura: 11



Fonte: Ouvidoria, 2024



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
OUVIDORIA GERAL DO IFPA

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em atendimento ao disposto no artigo 60 da Portaria CGU nº 116/2024, encaminho o relatório final referente às ações realizadas no atendimento às demandas dos usuários de serviços públicos. Este documento reflete o trabalho diligente e o comprometimento de todos os envolvidos, que com empatia e dedicação, se empenharam para entender e responder de maneira eficaz às necessidades apresentadas pelos cidadãos.

Agradecemos profundamente a todos que contribuíram com seus esforços para a melhoria dos serviços públicos, especialmente aqueles que, com sensibilidade e compromisso, tornaram possível a execução desta importante tarefa. A empatia demonstrada por cada profissional foi essencial para proporcionar um atendimento mais humano e eficiente aos usuários.

Solicito que o relatório seja publicado na página da Ouvidoria até o dia 31 de março de 2025, permitindo que a transparência e o reconhecimento pelas ações realizadas cheguem a todos os envolvidos e à sociedade em geral.

Ouvidoria

INSTITUTO
FEDERAL

Ciente