



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 2024

ITEM	OBJETIVO	AÇÃO	PRAZO
01	Receber as manifestações relativas as demandas de ouvidorias e do Serviço de Informação ao Cidadão(SIC)	Receber e registrar as manifestações recebidas em outros canais de atendimento; acompanhar os andamentos e registrar as respostas oferecidas	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	Produzir o Relatório Anual de Atividades de Ouvidoria do IFPA.	Elaborar o relatório anual das atividades da Ouvidoria a partir da análise dos dados disponíveis no Fala.BR e nos Painéis "Resolveu?" e "LAI" para encaminhamento à Gestão e posterior publicação na página do IFPA.	Janeiro/Março.
04	Fornecer informações e estatísticas para a composição do Relatório de Gestão do IFPA.	Apresentar estatísticas e recomendações relativas à manifestações de Ouvidoria e sistema SIC, encaminhando--as para composição do Relatório de Gestão do IFPA.	Janeiro/Maio.
05	Acompanhar a atualização da Carta de Serviços do IFPA.	Acompanhar e solicitar informações junto ao Gabinete da Reitoria, unidade 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
06	Solicitar e acompanhar Atualização do Portal de Transparência Ativa e página da ouvidoria.	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. Atualizar a página da ouvidoria.	Ação Contínua
07	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
08	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
09	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
10	Agendar junto ao gabinete da reitora Reunião com o Codir	Reunião para alinhamento com as diversas áreas acerca da atuação da Ouvidoria	Sempre que necessário



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

11	Conselho de usuários	Convocação dos Conselheiros em ação conjunta com a Assessoria de Comunicação do IFPA.	Ação contínua
12	Fortalecer a gestão participativa e democrática	Elaborar o Plano de ação Ouvidoria para 2025	Dezembro/2024
13	Ouvidoria Itinerante	Promover a disseminação e a interiorização deste meio de comunicação entre a sociedade e o IFPA, bem como os benefícios decorrentes desta comunicação.	Março a dezembro/2024

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