

# INSTITUTO FEDERAL DO PARÁ – IFPA. OUVIDORIA

Relatório Anual referente às atividades  
realizadas pela Ouvidoria do IFPA.

janeiro a dezembro  
de 2019.



**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**

**REITOR SUBSTITUTO  
André Moacir Lage Miranda**

**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 - Campus Tucuruí  
Robson Tavares Gonçalves**

**OUVIDORIA IFPA - Núcleo Parauapebas  
(Conceição do Araguaia, Marabá Industrial, Marabá Rural e Paraupaeabas)  
Mercedes Campos de Figueiredo/Romulo da Silva Oliveira**



**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 |



**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**

## **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 2019. 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.



**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**

## **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.



**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**

## **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, Óbidos e Tucuruí, ou por meio do e-mail: [ouvidoria@ifpa.edu.br](mailto: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.



**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**

## **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 2019 em cumprimento das suas atribuições.

A Ouvidoria do IFPA tem atuado de acordo com o Regimento Geral do IFPA, aprovado pela Resolução nº 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 nº 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.



**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**

**Instrução Normativa nº 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 nº 13.460, de 26 de junho de 2017.





**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**

## **NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA EM 2019**

Em 2019, foram recebidas 282 manifestações de Ouvidoria. Desse total foram respondidas 276 e 6 foram arquivadas, sendo 5 por duplicidade da manifestação e 1 por falta de clareza/insuficiência de dados. O atendimento prestado pela Ouvidoria do IFPA tem início a partir do recebimento da manifestação registrada na plataforma e-OUV, 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 e-OUV. 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 e-OUV. O tempo médio de respostas das manifestações da Ouvidoria é em torno de 28 dias.



**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**

## **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;

Apresentamos abaixo de maneira sucinta os dados coletados da plataforma e-OUV, sobre os motivos das manifestações

| <b>Assunto</b> | <b>Qtd de Manifestações</b> |
|----------------|-----------------------------|
| Reclamação     | 74                          |
| Solicitação    | 82                          |
| Denúncia       | 43                          |
| Sugestão       | 2                           |
| Elogio         | 3                           |
| Comunicação    | 72                          |
| Simplifique    | 0                           |

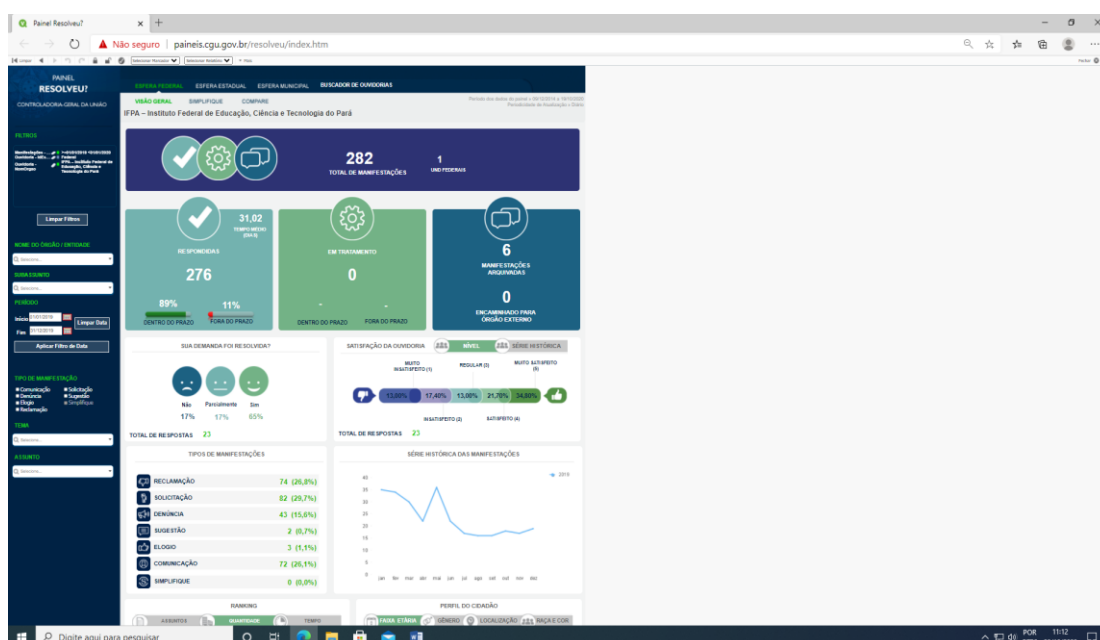


**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ**  
**OUIDORIA GERAL DO IFPA**



Os dados apresentados a seguir foram retirados da plataforma e-OUV e são referentes as manifestações registradas no ano de 2019.

No ano de 2019 foram recebidas 282 (duzentas e oitenta e duas) manifestações, arquivadas 6 (seis) manifestações e respondidas 276 (duzentas e setenta e seis) manifestações distribuídas entre reclamações, solicitações, sugestões, elogios, denúncias, comunicação





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ**  
**OUIDORIA GERAL DO IFPA**

**PONTOS MAIS RECORRENTES**

| <b>Assunto</b>                            | <b>Qtd de Manifestações</b> |
|-------------------------------------------|-----------------------------|
| Outros em Administração                   | 64                          |
| Concurso                                  | 21                          |
| Educação Superior                         | 16                          |
| Recursos Humanos                          | 16                          |
| Denúncia de irregularidades de servidores | 14                          |
| Agente Público                            | 11                          |
| Outros em Educação                        | 9                           |
| Certificado ou Diploma                    | 8                           |
| Atendimento                               | 8                           |
| Denúncia Crime                            | 7                           |
| Serviços e Sistemas                       | 7                           |
| Processo Seletivo                         | 7                           |
| Educação Profissionalizante               | 6                           |
| Assédio Moral                             | 6                           |
| Universidades e Institutos                | 6                           |
| Outros em Comunicações                    | 5                           |
| Corrupção                                 | 5                           |
| Curso Técnico                             | 5                           |
| Ouidoria                                  | 4                           |
| Ensino Médio                              | 4                           |
| Acesso à informação                       | 3                           |



**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**

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Bibliotecas               | 3 |
| Conduta Docente           | 3 |
| Outros em Saúde           | 2 |
| Normas e Fiscalização     | 2 |
| Frequência de Servidores  | 2 |
| Benefício                 | 2 |
| Outros em Trabalho        | 2 |
| Transparência             | 2 |
| Educação Básica           | 1 |
| Assentamento              | 1 |
| Atendimento Básico        | 1 |
| Serviços Públicos         | 1 |
| Transporte Rodoviário     | 1 |
| Matrículas                | 1 |
| Certidões e Declarações   | 1 |
| Infraestrutura e Fomento  | 1 |
| Outros em Esporte e Lazer | 1 |
| Outros em Previdência     | 1 |
| Fiscalização do Estado    | 1 |
| Empregabilidade           | 1 |
| Auxílio                   | 1 |
| Armamento                 | 1 |
| Cadastro                  | 1 |
| Auditoria                 | 1 |

Fonte: Painel Resolveu CGU



**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**

**PROVIDENCIAS 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.