

INSTITUTO FEDERAL DO PARÁ – IFPA. OUVIDORIA

Relatório anual referente às atividades
realizadas pela Ouvidoria do IFPA

2022



**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**

**OUVIDORIA GERAL - Reitoria
Rosa Cristina Azevedo Gois**

**OUVIDORIA IFPA - Núcleo Belém
Josiel Carvalho Reis**

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

**OUVIDORIA IFPA - Núcleo Marabá
(Industrial e Rural)
Carlos Batista Sousa de Freitas**

**OUVIDORIA IFPA - Núcleo Parauapebas
(Conceição do Araguaia e Parauapebas)
Sheila Adriana Garcia**

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



**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.....	3
Canais de atendimento.....	4
Base legal.....	4
Número de manifestações recebidas na ouvidoria em 2022.....	5
Motivos das manifestações recebidas.....	6
Pontos mais recorrentes.....	7
Detalhamento mensal das manifestações.....	9
Tempo médio de resposta.....	9
Pesquisa nível de satisfação dos usuários.....	10
Série histórica.....	10
Segurança e rastreabilidade.....	11
Providências adotadas.....	11
Ações exitosas.....	11
Recomendações.....	11



**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 2022. O presente relatório contém as demandas recepcionadas 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.

Este relatório apresenta dados extraídos do painel resolveu da CGU, 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 às 17h. O IFPA conta ainda com as ouvidorias locais atuando nos campi Belém, Castanhal, Marabá, Santarém e Parauapebas.

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.



**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

Todas as manifestações são recepcionadas pela ouvidoria e registradas pelo canal único FALA.BR.

Além desse canal, outros canais de acesso são disponibilizados para recebimento das manifestações, tais como: atendimento pessoal, e-mail, telefone e aplicativo de mensagens.

As manifestações recebidas em outros meios divulgados pela unidade de ouvidoria são digitalizadas e inseridas imediatamente na plataforma.

As manifestações colhidas verbalmente são reduzidas a termo e inseridas no sistema, na forma prevista na portaria 581/2019.

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 2022 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, exame e tratamento adequado das manifestações dos usuários.

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.



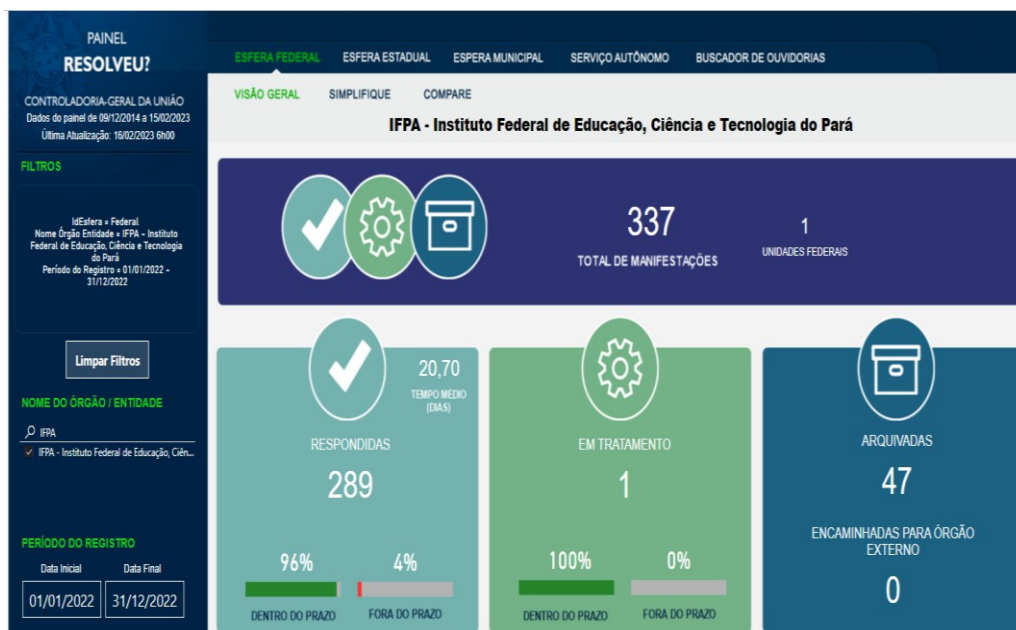
**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARÁ
OUVIDORIA GERAL DO IFPA**

Portaria nº 581, de 9 de março de 2021 alterada pela Portaria nº 3.126/2021

Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA EM 2022

O gráfico abaixo mostra que em 2022 foram recepcionadas 337 manifestações de ouvidoria, 289 foram respondidas, 47 foram arquivadas e 1 finalizou o exercício em tratamento.



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



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

A reclamação que é a demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público, foi a manifestação mais recorrente com 37,6%, seguida da comunicação que é a denúncia anônima de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação do órgão de controle interno ou externo com 27,6% e em terceiro lugar ficou a solicitação que é um pedido de adoção de providência por parte da administração que aparece no gráfico com 24,1% do total de manifestações recebidas em 2022.



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



**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**

PONTOS MAIS RECORRENTES

Abaixo uma lista dos assuntos com maior número de manifestações recebidas e em tratamento no exercício 2022.

Assunto	Ranking Assuntos
Denúncia de irregularidades de servidores	35
Concurso	29
Atendimento	17
Processo Seletivo	16
Certificado ou Diploma	15
Conduta Docente	15
Assédio moral	14
Ouvidoria	12
Universidades e Institutos	12
Assédio sexual	9
Certidões e Declarações	9
Acesso à informação	7
Conduta Ética	6
Educação Superior	6
Auxílio	5
Frequência de Servidores	5
Outros em Administração	5
Outros em Educação	5
Agente Público	4
Assistência à Pessoa com Deficiência	4
Curso Técnico	4
Auditoria	3
Bolsas	3
Ensino Médio	3
Matrículas	3
Abastecimento	2
Aposentadoria	2
Cadastro	2
Dados Pessoais - LGPD	2
Educação Profissionalizante	2
Licitações	2
Não Informado	2



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

Ouvidoria Interna	2
Recursos Humanos	2
Relações de Trabalho	2
Telecomunicações	2
Água	1
Assistência à Criança e ao Adolescente	1
Atendimento Básico	1
Combate à desigualdade	1
Compras governamentais	1
Comunicações	1
Cotas	1
Denúncia Crime	1
Direitos Humanos	1
Educação Básica	1
Infraestrutura e Fomento	1
Legislação	1
Normas e Fiscalização	1
Outros em Comércio e serviços	1
Outros em Economia e Finanças	1
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	1
Outros em Previdência	1
Outros em Saúde	1
Outros em Trabalho	1
Planejamento e Gestão	1
Proteção e Benefícios ao Trabalhador	1
Serviços Públicos	1

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



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

DETALHAMENTO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES

O total recebido foi superior em 69,34% comparado ao exercício de 2021, que teve um registro de 199 manifestações.

Exercício	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OU	NOV	DEZ	TOTAL
2019	35	34	30	22	36	22	17	16	16	18	17	19	282
2020	23	34	20	6	9	14	15	8	15	10	17	14	185
2021	20	19	28	19	11	11	7	18	17	16	19	14	199
2022	15	34	45	40	30	21	12	26	40	18	24	32	337
Total	93	121	123	87	86	68	51	68	88	62	77	79	1003

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

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Na tabela abaixo apresentamos a evolução dos pedidos recebidos nos últimos 5 anos e o tempo médio de resposta. Como podemos observar em 2022 houve um aumento do número de manifestações em relação aos anos anteriores, porém o tempo médio de resposta caiu para 20,38 dias.

ANO	PEDIDOS RECEBIDOS	TEMPO MÉDIO RESPOSTA
2018	197	32,39
2019	282	31,02
2020	185	29,27
2021	199	21,87
2022	337	20,38

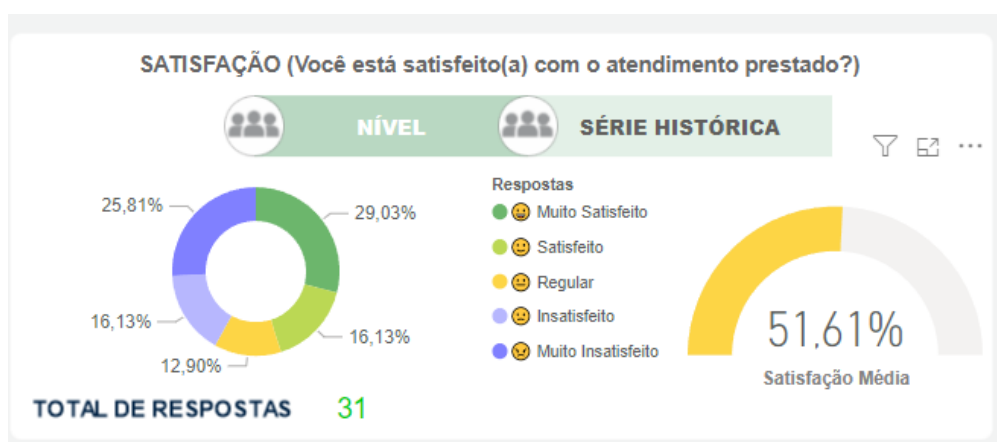
Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>



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

PESQUISA NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

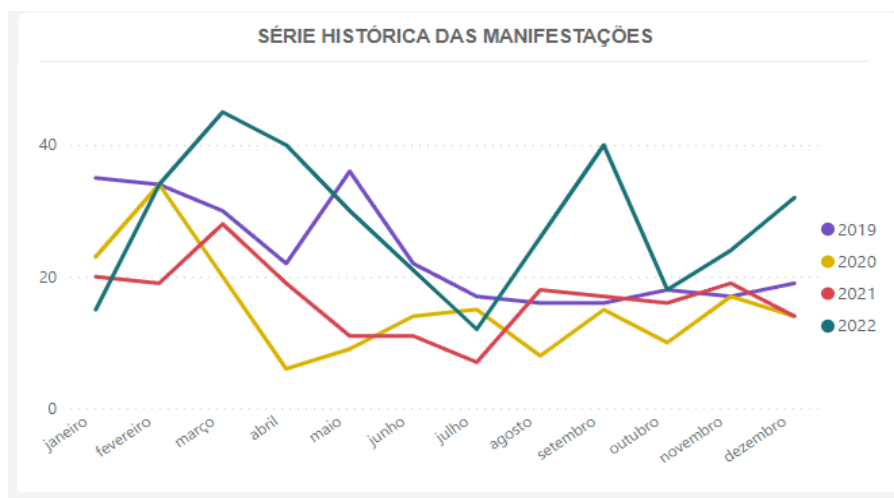
O gráfico abaixo revela o nível de satisfação com o atendimento prestado. Do total de 399 manifestações apenas 31 usuários responderam à pesquisa.



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

SÉRIE HISTÓRICA

O gráfico abaixo apresente a série histórica por ano e mês durante o ano de 2022.



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



**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**

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.

PROVIDENCIAS ADOTADAS

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.

AÇÕES EXITOSAS

Orientar os usuários indicando o Fala.BR como canal único para o recebimento de manifestação;

RECOMENDAÇÕES

PRÓ REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS-PROGEP:

Atualizar as informações sobre o Banco de Professor Equivalente-BEQ;

Realizar força tarefa para analisar os processos em exercícios anteriores;

Proferir, nos processos relacionados com o pagamento de despesas de exercícios anteriores, despacho informando sobre a condição do processo, prazos e demais trâmites.

PRÓ-REITORIA DE ENSINO-PROEN:

Promover levantamento a fim de verificar quais os motivos para o atraso na expedição de diplomas de conclusão de cursos;

Realizar força tarefa para agilizar a entrega dos certificados e diplomas.