



INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

RELATÓRIO TRIÊNIO 2022-2024

OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL DO PARÁ (IFPA)

2025

SUMÁRIO

1. Apresentação
2. Atendimento
3. Avaliação
4. Ações exitosas
5. Dificuldades enfrentadas
6. Plano de ação
7. Considerações finais

1. Apresentação

Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará (IFPA) apresenta o balanço do segundo período de gestão do triênio 2022-2024, conforme exige o inciso I do art. 7º da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020. Este relatório tem como base os dados extraídos do Painel Resolveu da Controladoria-Geral da União (CGU).

A Ouvidoria-Geral do IFPA está localizada na Reitoria do Instituto, situada na Avenida João Paulo II, 514, bairro Castanheira, Belém/PA. O atendimento ocorre das 08h às 17h. Os canais de atendimento são os seguintes:

- Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação (Fala.BR) da Controladoria-Geral da União (CGU);
- E-mail;
- Aplicativo de mensagens.

Além disso, a servidora Rosa Cristina Azevedo Gois foi reconduzida ao cargo de Ouvidora-Chefe do IFPA por meio da portaria nº 097-GAB, de 21 de janeiro de 2022, publicada no Diário Oficial da União (D.O.U.) em 24 de janeiro de 2022, com mandato até 09 de fevereiro de 2025

2. Atendimento

- 2.1 Manifestações por tipologia
- No período de 2022 a 2024, foram registradas 1.076 manifestações. A maioria (421 ou 45,1%) refere-se a Denúncias, seguida por Reclamações (286 ou 30,6%), que, em conjunto, representam mais da metade de todas as manifestações.

MOTIVO ARQUIVAMENTO	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
RECLAMAÇÃO	109 (37.6%)
SOLICITAÇÃO	70 (24.1%)
DENÚNCIA	107 (36.9%)
SUGESTÃO	3 (1.0%)
ELOGIO	1 (0.3%)
SIMPLIFIQUE	()

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

2022

MOTIVO ARQUIVAMENTO	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
RECLAMAÇÃO	89 (24.3%)
SOLICITAÇÃO	78 (21.3%)
DENÚNCIA	190 (51.8%)
SUGESTÃO	8 (2.2%)
ELOGIO	2 (0.5%)
SIMPLIFIQUE	()

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

2023

MOTIVO ARQUIVAMENTO	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
RECLAMAÇÃO	88 (31.8%)
SOLICITAÇÃO	58 (20.9%)
DENÚNCIA	124 (44.8%)
SUGESTÃO	5 (1.8%)
ELOGIO	2 (0.7%)
SIMPLIFIQUE	()

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

2024

MOTIVO ARQUIVAMENTO	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
RECLAMAÇÃO	286 (30.6%)
SOLICITAÇÃO	206 (22.1%)
DENÚNCIA	421 (45.1%)
SUGESTÃO	16 (1.7%)
ELOGIO	5 (0.5%)
SIMPLIFIQUE	()

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

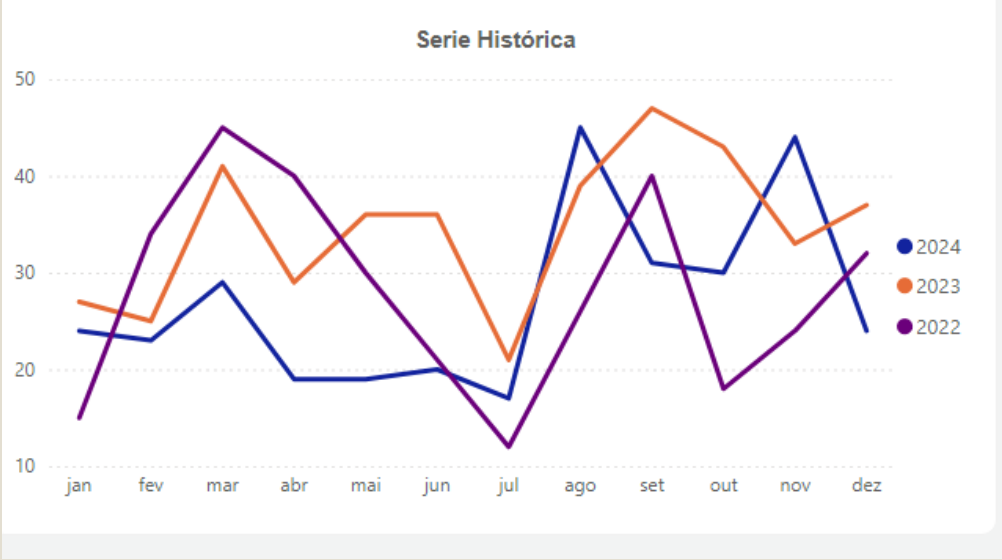
Triênio 2022-2024

2.2 Quantitativo Geral

Apresentam a variação da série histórica por ano e mês durante o triênio 2022-2024. Constata-se que as manifestações vêm sofrendo variações para maior conforme tabelas e gráficos a seguir, com média de crescimento de 23,64% no triênio.

Exercício	Quantidade	Variação
2022	337	69,34%
2023	414	22,85%
2024	325	-21,25%
Total	1.076	23,64%

Exercício	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OU	NOV	DEZ	TOTAL
2022	15	34	45	40	30	21	12	26	40	18	24	32	327
2023	27	25	41	29	36	36	21	39	47	43	33	37	414
2024	24	23	29	19	19	20	17	45	31	30	44	24	325
Total	66	82	115	88	85	77	50	110	118	91	101	93	1076



2.3 Resultado Qualitativo

O Resultado Qualitativo referente à Ouvidoria do IFPA no triênio de 2022-2024 demonstra um aprimoramento significativo no atendimento e no tempo de resposta das manifestações recepcionadas. As manifestações devem ser respondidas no prazo máximo de 30 dias, com possibilidade de prorrogação por igual período, caso haja justificativa

No triênio 2022-2024, o tempo médio de resposta foi de 17,64 dias, uma melhoria considerável quando comparado ao triênio anterior (2021-2023), que apresentou um tempo médio de resposta de 28,43 dias.

- Do total de 1.076 manifestações recebidas:
- 927 manifestações foram respondidas dentro do prazo estabelecido.
- 6 manifestações continuam em tratamento.
- 143 manifestações foram arquivadas.
- 13 manifestações foram encaminhadas para outros órgãos competentes

Este desempenho reflete o comprometimento da Ouvidoria com a agilidade e a qualidade na gestão das manifestações recebidas, garantindo uma resposta mais rápida e eficaz às demandas da comunidade.



3.Avaliação

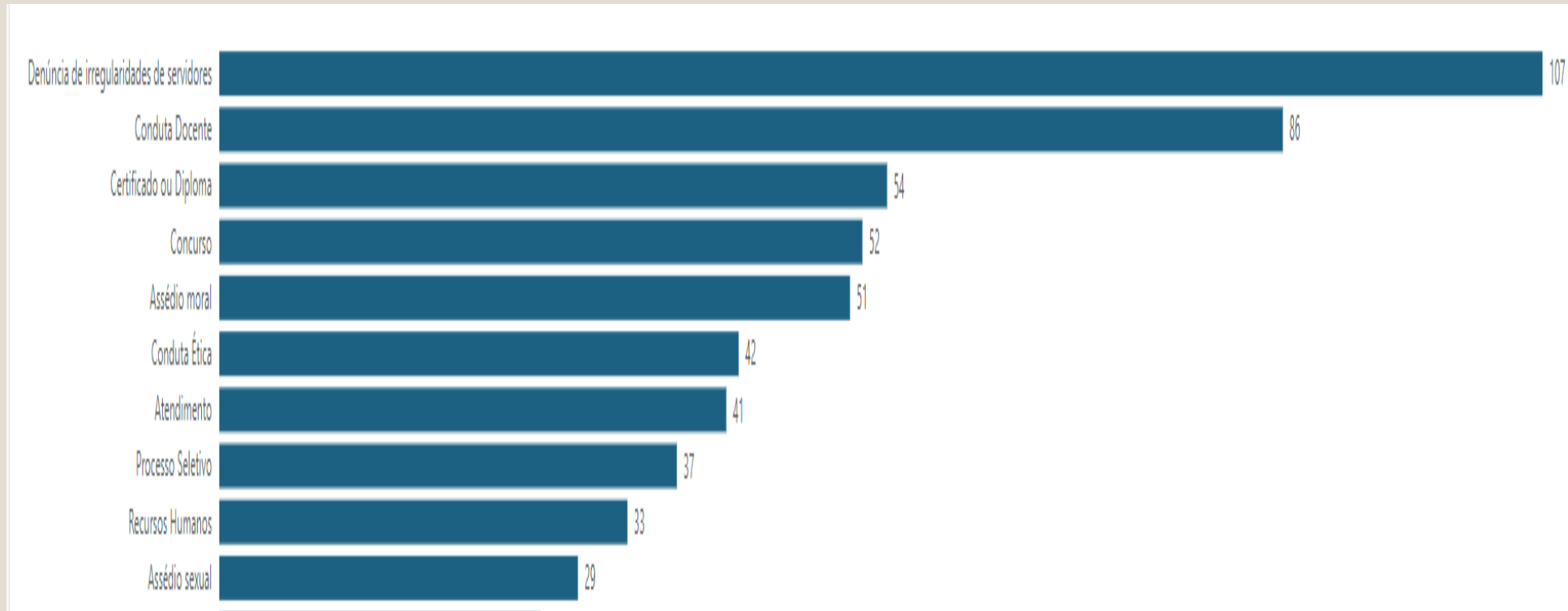


Figura: Lista dos assuntos com maior número de manifestações respondidas e em tratamento.
Fonte: Painel Resolveu CGU

3.1 Pontos Recorrentes

DescAssunto	Ranking Assuntos ▼
Denúncia de irregularidades de servidores	107
Conduta Docente	86
Certificado ou Diploma	54
Concurso	52
Assédio moral	51
Conduta Ética	42
Atendimento	41
Processo Seletivo	37
Recursos Humanos	33
Assédio sexual	29

Fonte: Painel Resolveu/CGU

4. Ações exitosas

- **Orientações aos usuários indicando o Fala.BR como o canal adequado para registro de manifestações:** Este canal é uma importante ferramenta para garantir que as manifestações sejam registradas de forma eficiente e adequada;
- **Utilização de canais de comunicação para respostas rápidas:** O uso de e-mail, telefone e aplicativos de mensagens possibilita um atendimento mais ágil e direto aos usuários, o que pode melhorar a experiência do público e a satisfação com os serviços prestados;
- **Participação da ouvidoria nas reuniões do Conselho Deliberativo de Gestores IFPA(CODIR):** A presença da ouvidoria nas reuniões do CODIR é essencial para alinhar as ações da ouvidoria com a gestão institucional, além de possibilitar a troca de informações e a inclusão das perspectivas da ouvidoria nas decisões estratégicas;
- **Divulgação do Guia-Lilás:** A divulgação desse guia pode ser uma ação educativa e preventiva, proporcionando informações claras sobre os direitos dos cidadãos, os procedimentos de manifestação e os canais de comunicação disponíveis, facilitando o acesso à ouvidoria e a compreensão dos processos.;
- **Divulgação aos servidores dos canais oficiais para recebimento de denúncias:** Essa ação fortalece a transparência institucional e permite que os usuários possam denunciar de forma segura e anônima, quando necessário, possíveis irregularidades ou ações indevidas dentro da instituição.

Essas ações indicam uma ouvidoria ativa e comprometida com a transparência, a eficiência no atendimento e a promoção de um ambiente institucional mais justo e acessível.

5. Dificuldades enfrentadas

- **Setor de Comunicação da Reitoria:** Não atendimento das solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, referente à atualização da Carta de Serviços no portal institucional da Reitoria. Embora as solicitações tenham sido reiteradas em diversas ocasiões, até o momento, não houve qualquer resposta ou ação por parte do Setor de Comunicação;
- **Falta de apoio por parte do Setor de Comunicação Reitoria:** A Ouvidoria tem enfrentado dificuldades no que se refere à divulgação de suas ações. A falta de apoio para divulgar nossas iniciativas tem prejudicado a comunicação com os usuários e o alcance das nossas atividades.;
- **Dificuldade recorrente enfrentada pelos Gestores de alguns campi e reitoria:** mesmo após as notificações sobre os prazos estabelecidos, persistem atrasos consideráveis ou respostas incompletas, impactando diretamente no atendimento das manifestações e acarretando insatisfação por parte dos usuários;
- **Corte de verbas pelo governo federal:** O corte de verbas tem impactado no cumprimento de algumas ações previstas no plano de ação da Ouvidoria, especialmente em relação à participação em eventos nos campi e eventos oferecidos pela CGU e outros órgãos, fundamentais para o fortalecimento da Ouvidoria e a melhoria da comunicação institucional.

6. Plano de ação

PLANO DE AÇÃO			
O que deve ser feito	Quem fará	Até quando deve ser feito	Status
Ações de enfrentamento ao Assédio Sexual no âmbito do IFPA	Ouvidoria/Corregedoria/Campi e Diversos setores do IFPA	Segundo Semestre de 2025	Iniciado
Criação de uma unidade de ouvidoria especializada no atendimento a mulheres e questões de gênero, subordinada tecnicamente à Ouvidoria-Geral do IFPA.	Ouvidoria com o apoio da Gestão máxima do IFPA	Primeiro Semestre de 2025	Iniciado
Atualização de informações carta de serviços no portal.gov e divulgação de ações da ouvidoria em mídias sociais	Ouvidoria/Setor de Sites Institucionais/Gabinete da Reitora	Primeiro Semestre de 2025	Não iniciado
Capacitar, em parceria com a CGU, os gestores do IFPA com foco nos temas Lei de Acesso à Informação (LAI) e Ouvidoria.	Ouvidoria	Primeiro Semestre de 2025	Não iniciado

7. Considerações finais

A Ouvidoria do IFPA desempenha um papel essencial, sendo um canal de comunicação entre a Instituição e sociedade. Ela atua como mediadora, promovendo a transparência e a resolução de conflitos.

A ouvidoria contribui para aumentar a confiança do público na Instituição, pois demonstra comprometimento com a transparência, a ética e a responsabilidade na gestão de recursos e processos.

O papel da ouvidoria é garantir que a voz do público seja ouvida, buscando resolver problemas de forma justa, promover a melhoria contínua e aumentar a credibilidade da Instituição.