

5. RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

O relacionamento do IFAP com a comunidade ocorre por meio do Serviço de Informações ao Cidadão, a Ouvidoria e a Carta de Serviços ao Usuário. Ainda são ausentes os indicadores de padrão de qualidade do atendimento, muito embora, exista uma organização institucional para que as respostas ocorram no tempo hábil, inclusive no ano de 2017, o Ifap aprovou em seu Conselho Superior – A Revisão da Carta de Serviços ao Usuário, através da Resolução de n ° RESOLUÇÃO Nº 66/CONSUP/IFAP, DE 28 DE AGOSTO DE 2017.

A carta de Serviços ao Usuário, tem como intuito informar à comunidade o que é o Ifap, quais serviços são prestados, bem como a busca pela excelência na prestação de serviços ao público. A divulgação das ações através da transparência pública dos trabalhos realizados pela Instituição também é vislumbrada na elaboração deste documento. A proposta inicial da Carta de Serviços ao Cidadão foi idealizada pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, no Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, Decreto 6.932 de 11 de Agosto de 2009. Este documento tem como fundamento a divulgação de todas as informações relacionadas aos serviços prestados aos cidadãos nessa Instituição. Nesse sentido, a constituição da presente Carta de Serviços ao Cidadão do Ifap subsidiou-se no afluxo das informações essenciais da Instituição com o intuito de fornecer conhecimento aos cidadãos que utilizam dos serviços por ela prestados, de promover o acesso a essas informações, bem como de estabelecer a transparência e o compromisso com elevado padrão de qualidade no atendimento. O Ifap é uma instituição de ensino e por isso é imprescindível que mantenha, em seus serviços, estreitas relações com a comunidade local e regional. Esse fator é determinante para que a instituição cumpra seu papel de auxiliar o desenvolvimento das cidades no qual suas unidades (Campi e Reitoria) estão instaladas. Nossa Instituição oferta ensino gratuito e de qualidade, fomentando a pesquisa e as ações de extensão. Acreditamos que o tripé Ensino, Pesquisa e Extensão é a base para a preparação das pessoas para o exercício da cidadania.

5.1. CANAIS DE ACESSO DO CIDADÃO

O IFAP dispõe de sua Ouvidoria, órgão competente para o atendimento das comunidades internas e externas. Esse seguimento foi instalado em 2015, através da

portaria nº 255/GR/IFAP, de 12/03/2015, e com funcionamento efetivo no ano de 2016 e 2017.

A Ouvidoria do Ifap é responsável por receber, examinar e encaminhar sugestões, elogios, reclamações, solicitações e denúncias tanto da comunidade interna como da sociedade em geral, referentes a procedimentos e ações de pessoas, setores e órgãos dos campi e da Reitoria. A Ouvidoria se propõe a atuar em defesa dos princípios fundamentais da administração pública: a legalidade, a legitimidade, a impessoalidade, a moralidade, a economia e a publicidade. Nesse sentido, auxilia o cidadão em suas relações com o IFAP, funcionando como canal facilitador ao atendimento das demandas da comunidade interna e externa à instituição.

Quando o cidadão apresenta uma comunicação verbal ou escrita a esta Ouvidoria, deve ser feito o registro como manifestações no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-OUV.

Existem cinco tipos de manifestação, são elas:

- **Sugestão:** Ideia ou proposta para o aprimoramento do trabalho. Recebida a sugestão, a Ouvidoria deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências. Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.
- **Elogio:** Reconhecimento ou satisfação pelo serviço público prestado ou à disposição. É conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.
- **Solicitação:** A simples solicitação de uma informação ou pedido de cópias ou vistas de documentos e/ou processos.
- **Reclamação:** Manifestação de desagrado/protesto sobre um serviço prestado pelo servidor ou administrador público. No caso da reclamação ou solicitação, entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu

prosseguimento.

- **Denúncia:** São as manifestações encaminhadas pelo cidadão a respeito de atos administrativos que contenham indícios de irregularidades praticadas por gestor público jurisdicionado. À denúncia recebida pela Ouvidoria, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, será oferecida resposta conclusiva no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

A Ouvidoria ainda possui local próprio, como uma sala exclusiva para o setor para atendimento e telefone, ressaltando que os e-mails recebidos no endereço ouvidoria@ifap.edu.br devem ser, por esta Ouvidoria, registrados, desde que com anuência de quem originou o e-mail, no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (E-OUV).

O IFAP também dispõe no site institucional o Serviço de Informações ao Cidadão, onde o usuário pode acessar formulários a serem entregues presencialmente, bem como realizar requisições *on line*, ou seja, diretamente na rede (internet).

Estão disponíveis os seguintes formulários:

- Formulário para pedido de acesso à informação Pessoa Natural
- Formulário para pedido de acesso à informação Pessoa Jurídica
- Formulário de reclamação PF
- Formulário de reclamação PJ
- Formulário de Recursos PF
- Formulário de Recursos PJ

Para requisições *online*, o Serviço de Informações ao Cidadão conta com *link* para o e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão), que permite a qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhar pedidos de acesso a informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

Por meio do sistema, além de fazer o pedido, é possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por e-mail; entrar com recursos, apresentar reclamações e consultar as respostas recebidas. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas.

O e-SIC, em cumprimento à Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011 - Art. 30, inciso III), também disponibiliza relatórios estatísticos contendo, em tabelas e gráficos, dados a respeito dos pedidos e recursos realizados desde o início da vigência da Lei (16 de Maio de 2012), bem como informações gerais sobre os solicitantes. É possível consultar dados consolidados (para toda a Administração Pública Federal) ou dados específicos de um órgão/entidade cadastrado no e-SIC.

De acordo com o “Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes” no ano de 2016, o IFAP, recebeu o quantitativo de 128 pedidos de acesso à informação, estabelecendo uma média de 10,67 pedidos por mês. Cabe ressaltar, que do total de pedidos feitos, 126 foram respondidos e apenas 2 encontram-se em tramitação fora do prazo, alcançando assim um aproveitamento de 98,4375% na efetividade dos pedidos.

5.2 Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços ao Cidadão do IFAP tem como intuito informar à comunidade o que é o IFAP, quais serviços são prestados, bem como a busca pela excelência na prestação de serviços ao público. A divulgação das ações através da transparência pública dos trabalhos realizados pela Instituição também é vislumbrada na elaboração deste documento. A proposta inicial da Carta de Serviços ao Cidadão foi idealizada pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, no Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, Decreto 6.932 de 11 de Agosto de 2009. Este documento tem como fundamento a divulgação de todas as informações relacionadas aos serviços prestados aos cidadãos nessa Instituição.

Nesse sentido, a constituição da presente Carta de Serviços ao Cidadão do IFAP subsidiou-se no afluxo das informações essenciais da Instituição com o intuito de fornecer conhecimento aos cidadãos que utilizam dos serviços por ela prestados, de promover o acesso a essas informações, bem como de estabelecer a transparência e o compromisso com elevado padrão de qualidade no atendimento. Este documento está disponível no site www.ifap.edu.br, na aba CARTA AO CIDADÃO.

5.3 AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

O Ifap está em fase de elaboração dos mecanismos para verificação da satisfação dos produtos e serviços, especialmente no que concerne aos usuários externos.

O instrumento atualmente utilizado é a avaliação conduzida pela Comissão Própria de Avaliação - CPA, a qual foi instituída por meio da Portaria nº 71/GR/IFAP de 26 de Janeiro de 2015; esta nomeou os membros da comissão supra mencionada, bem como de suas subcomissões que tem como competência a organização, promoção e condução do processo de auto avaliação da instituição, abrangendo toda a realidade institucional, considerando-se as diferentes dimensões que constituem um todo orgânico expresso no PDI 2014-2018.

5.4 MECANISMOS DE TRANSPARÊNCIA DAS INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE A ATUAÇÃO DA UNIDADE

As informações concernentes a esta unidade jurisdicionada estão disponibilizadas no site da instituição www.ifap.edu.br, na aba PUBLICAÇÕES. Através deste caminho é possível acessar os relatórios de gestão, relatórios de auditoria CGU, resoluções e os demais documentos produzidos internamente ou documentos de órgãos externos que regulamentam as ações do IFAP.

4.5 MEDIDAS PARA GARANTIR A ACESSIBILIDADE AOS PRODUTOS, SERVIÇOS E INSTALAÇÕES

O Núcleo de Atendimento às Pessoas com Necessidades Educacionais Específicas – NAPNE vem observando todas as demandas concernentes ao sistema educacional inclusivo, da mesma forma recomendando todas as orientações legais na acessibilidade para todos.

As ações concretas como meio de cumprimento da legislação foram solicitadas aos setores responsáveis, conformado elencado abaixo:

- Solicitação para orientações de alunos com necessidades educacionais específicas.
- Orientações sobre acessibilidade para alunos com deficiência física.
- Solicitação de colocação de placas identificadoras em braile.
- Solicitação de reparos e manutenção dos banheiros usados por pessoas com deficiência.
- Permissão de acesso pelo portão.
- Adaptação e acessibilidade do prédio do IFAP – *Campus* Macapá
- Solicitação de Adaptação Arquitetônica – com aplicação de piso tátil.

Para as adequações estruturais, o Departamento de Engenharia e Serviços – DENS informou que elaborou um projeto de acessibilidade, conforme a NBR 9050, cuja a execução será submetida à apreciação da Reitoria.