

13. RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE

O relacionamento do IFAP com a comunidade ocorre por meio do Serviço de Informações ao Usuário, a Ouvidoria e a Carta de Serviços ao Usuário, existe 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 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 Usuário 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 Usuário 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 oferece 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.

13.1 Canais de acesso do cidadão

O IFAP dispõe de sua Ouvidoria, órgão competente para o atendimento das comunidades internas e externas. Esse segmento foi instalado em 2015, através da portaria nº 255/GR/IFAP, de 12/03/2015.

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

52 que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a
53 impossibilidade de seu prosseguimento.

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

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

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

66 Estão disponíveis os seguintes formulários:

- 67 ▪ Formulário para pedido de acesso à informação Pessoa Natural
- 68 ▪ Formulário para pedido de acesso à informação Pessoa Jurídica
- 69 ▪ Formulário de reclamação PF
- 70 ▪ Formulário de reclamação PJ
- 71 ▪ Formulário de Recursos PF
- 72 ▪ Formulário de Recursos PJ

73
74 Para requisições *online*, o Serviço de Informações ao Cidadão conta com *link* para o e-SIC
75 (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão), que permite a qualquer pessoa, física ou
76 jurídica, encaminhe pedidos de acesso a informação para órgãos e entidades do Poder Executivo
77 Federal.

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

82 O e-SIC, em cumprimento à Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011 - Art. 30, inciso
83 III), também disponibiliza relatórios estatísticos contendo, em tabelas e gráficos, dados a respeito dos
84 pedidos e recursos realizados desde o início da vigência da Lei (16 de Maio de 2012), bem como
85 informações gerais sobre os solicitantes. É possível consultar dados consolidados (para toda a
86 Administração Pública Federal) ou dados específicos de um órgão/entidade cadastrado no e-SIC.
87 Planejamento 2019 - 2023: Criar indicadores e sistemas que possibilitem a avaliação pelo usuário da
88 satisfação com o atendimento e com a informação fornecida pelo IFAP.

90 **13.2 Carta de Serviços ao Usuário**

91
92 A Carta de Serviços ao Usuário do IFAP tem como intuito informar à comunidade o que é o
93 IFAP, quais serviços são prestados, bem como a busca pela excelência na prestação de serviços ao
94 público. A divulgação das ações através da transparência pública dos trabalhos realizados pela
95 Instituição também é vislumbrada na elaboração deste documento. A proposta inicial da Carta de
96 Serviços ao Usuário foi idealizada pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, no
97 Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, Decreto 6.932 de 11 de
98 Agosto de 2009. Este documento tem como fundamento a divulgação de todas as informações
99 relacionadas aos serviços prestados aos cidadãos nessa Instituição.

100 Nesse sentido, a constituição da presente Carta de Serviços ao Usuário do IFAP subsidiou-se
101 no fluxo das informações essenciais da Instituição com o intuito de fornecer conhecimento aos
102 cidadãos que utilizam dos serviços por ela prestados, de promover o acesso a essas informações, bem

103 como de estabelecer a transparência e o compromisso com elevado padrão de qualidade no
104 atendimento. Este documento está disponível no site *www.ifap.edu.br*, na aba **Carta ao Usuário**.
105 Planejamento 2019 - 2023: Atualizar anualmente os serviços prestados pelas unidades do IFAP, bem
106 como, atualizar as informações dos responsáveis por cada setor.

107

108 **Aferição do grau de satisfação dos usuários**

109

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

112 O instrumento atualmente utilizado é a avaliação conduzida pela Comissão Própria de
113 Avaliação (CPA), o qual é instituída por meio da Portaria com representação de todos os segmentos
114 do IFAP incluindo a comunidade externa.

115 Planejamento 2019 - 2023: Criar indicadores e sistemas que possibilitem a avaliação pelo usuário da
116 satisfação com o atendimento e com a informação fornecida pelo IFAP.

117

118 **13.4 Mecanismos de Transparência das Informações Relevantes Sobre a atuação da Unidade**

119

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

125 Planejamento 2019 - 2023: Além da publicação no site institucional e da prestação de informação aos
126 órgãos de controle, planeja-se institucionalizar o Plano de Dados Abertos do IFAP, objetivando
127 minimizar o pedido de acesso à informação e a publicidade de uma forma dinâmica de todas as
128 informações do IFAP.