



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAPÁ – IFAP
OUVIDORIA GERAL/REITORIA

Relatório Anual de Ouvidoria

2018



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAPÁ – IFAP
OUVIDORIA GERAL/REITORIA

Sumário

Apresentação.....	3
Base Legal.....	4
1. Dados Estatísticos.....	6
2. Análise dos Dados.....	7
3. Canais De Atendimento.....	7
4. Considerações Finais.....	7



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAPÁ – IFAP
OUVIDORIA GERAL/REITORIA

Apresentação

Ouvidoria é a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados, com vistas ao aprimoramento da gestão pública. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares.

A Ouvidoria é responsável por acolher e encaminhar manifestações e reivindicações da comunidade interna ou externa, com atuação em todos os câmpus e setores da Instituição, visando à melhoria dos processos institucionais e ao aperfeiçoamento dos processos democráticos com transparência.

Este relatório traz dados extraído do Painel Resolveu, que é uma ferramenta que reúne informações sobre as manifestações de ouvidoria (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.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAPÁ – IFAP
OUVIDORIA GERAL/REITORIA

Base Legal

A Ouvidoria Geral do IFAP tem alinhado suas ações à legislação nacional vigente de forma a realizar seus processos de trabalho conforme estas determinações.

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.

Instrução Normativa OGU nº 01, de 5 de novembro de 2014

Estabelece normas básicas sobre a atuação das Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAPÁ – IFAP
OUVIDORIA GERAL/REITORIA

Instrução Normativa Conjunta nº01, de 12 de janeiro de 2018.

Dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

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.



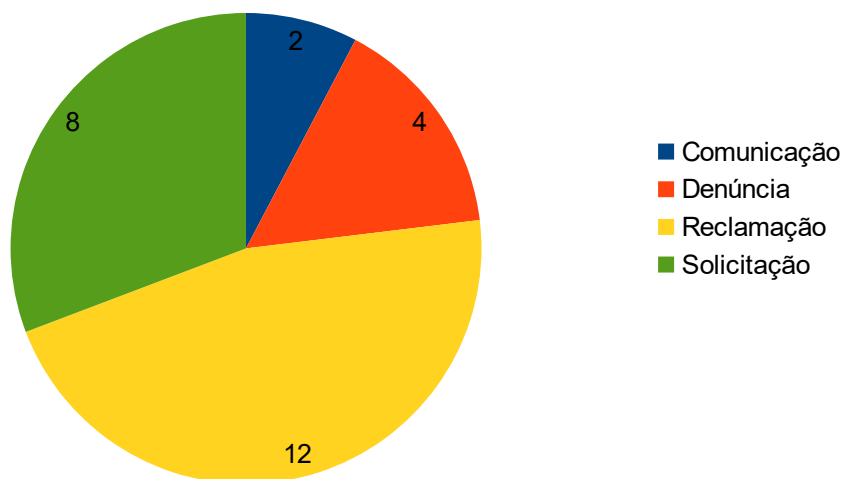
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAPÁ – IFAP

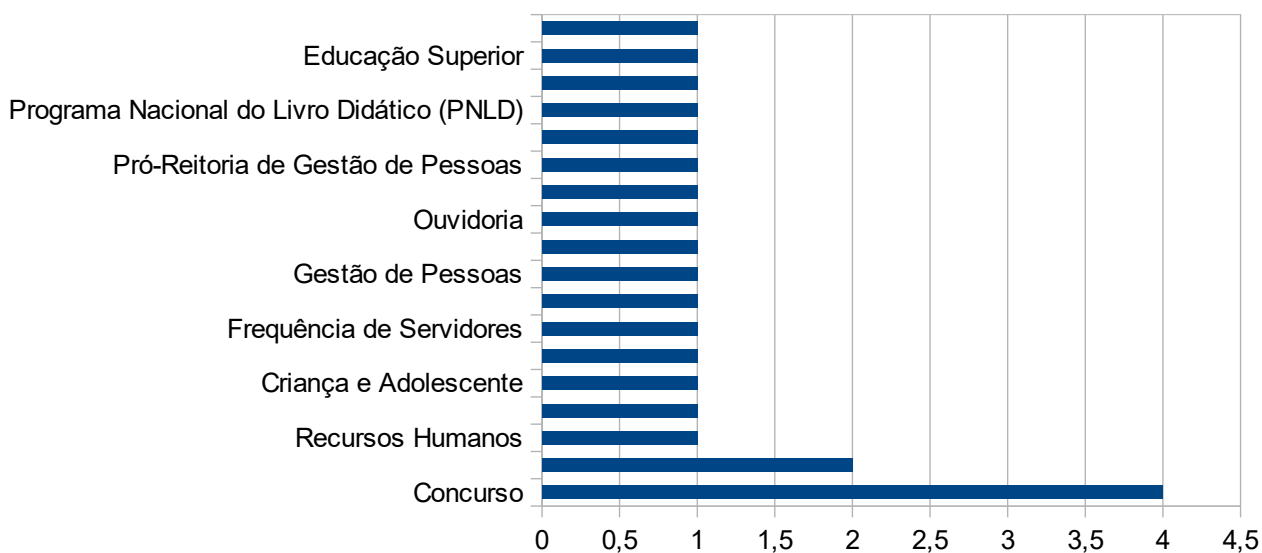
OUVIDORIA GERAL/REITORIA

1. Dados Estatísticos

Tipos de Manifestação



Assuntos das Manifestações





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAPÁ – IFAP
OUVIDORIA GERAL/REITORIA

2. Análise dos Dados

Foram recebidas 26 manifestações no ano de 2018 pela Ouvidoria, todas tendo sido respondidas, porém, sendo 73% fora de prazo e o 27% dentro do prazo. O grau de satisfação foi de

3. Canais De Atendimento

Os canais de comunicação disponibilizados para o atendimento do público interno e externo são:

Atendimento pessoal – O atendimento ao demandante poderá ocorrer pessoalmente na Ouvidoria, que está localizada na Reitoria do IFAP, preferencialmente com agendamento pelo telefone (96) 3198-2150 ou por meio do e-mail: ouvidoria@ifap.edu.br.

Sistemas – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) <https://sistema.ouvidorias.gov.br>

E-mail – As demandas devem ocorrer preferencialmente por meio do Fala.BR (e-ouv), no entanto, também poderá ser utilizado o e-mail da Ouvidoria: ouvidoria@ifap.edu.br.

4. Considerações Finais

A Ouvidoria é um importante elo entre a comunidade e a Administração, sendo um importante instrumento de participação social. É uma ferramenta que permite ao gestor visualizar, por meio das manifestações recebidas, as demandas mais recorrentes e desafiadoras para a gestão.

Nosso compromisso é com a melhoria do serviço público. Não temos a pretensão de aumentar as demandas da Ouvidoria, o que se almeja é ser um canal de participação social em que a comunidade se insere no processo de controle ou de planejamento da gestão, através de suas demandas que serão tratadas, quantificadas e



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAPÁ – IFAP
OUVIDORIA GERAL/REITORIA

analisadas, servindo assim, como subsídio para a melhoria desejada por todos os que, direta ou indiretamente, estão envolvidos nesse processo.