

# Relatório de Ouvidoria – 2020

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Instituto Federal do Amapá é um setor vinculado à Diretoria de Integridade, cujo papel se assenta na promoção e defesa dos direitos dos cidadãos a partir da viabilização da participação e do controle social assumindo um papel de extrema relevância para a valorização da cidadania, de forma a assegurar o fim público da ação administrativa.

No IFAP, a Ouvidoria atua como um instrumento de comunicação entre a sociedade e a gestão pública intermediando a participação da comunidade sobre a melhoria da prestação dos serviços públicos e a geração de igualdade de oportunidades, permitindo que o cidadão tenha voz e vez dentro da Administração Pública.

Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria, que apresentaram elementos suficientes para prosseguimento, foram encaminhadas por e-mail institucional para as respectivas unidades/setores com competência para responder, informar, apurar ou solucionar a referida demanda, com prazo de até 30 (vinte) dias para manifestação ou informação, prorrogáveis por mais uma vez por igual período, em caso de necessidade, segundo define a Lei 13460 de 2017. O tratamento de cada manifestação recebida (análise, qualificação e elaboração da resposta) é um trabalho conjunto da Ouvidoria do IFAP com todos os gestores da Instituição.

## DAS COMPETÊNCIAS:

Segundo o RI-IFAP/2020, à Ouvidoria compete:

- I. Ireceber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias referentes às atividades desenvolvidas no âmbito do IFAP;
- II. acompanhar as providências solicitadas às unidades organizacionais pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;
- IV. identificar e interpretar o grau de satisfação dos usuários, com relação aos serviços públicos prestados;
- V. propor soluções e oferecer recomendações às instâncias pedagógicas e administrativas, quando julgar necessário, visando à melhoria dos serviços prestados, com relação às manifestações recebidas;
- VI. realizar, no âmbito de suas competências, ações para apurar as reclamações e denúncias, assim como eventuais responsabilidades, com vista à necessidade ocasional de instauração de sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos pertinentes;

- VII. requisitar fundamentadamente, e exclusivamente quando cabíveis, por meio formal, informações junto aos setores e às unidades da Instituição;
- VIII. revisar, organizar, documentar e publicar os procedimentos relacionados a sua área.

#### **DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE**

- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação);
- Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 (Lei de Conflito de Interesses) Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos);
- Lei nº 13.726, de 08 de outubro de 2018 (Simplificação de Serviços Públicos);
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);
- Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 (Regulamenta a Lei nº 12.527/2011);
- Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 (Simplifica o atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, dispensa o reconhecimento de firma e 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 13.460/2017);
- Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2018 (Altera o Decreto nº 7.724/2012);
- Decreto nº 10.153, de 03 de dezembro de 2019 (Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018);
- Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020 (Altera o Decreto n. 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Federal);
- Instrução Normativa nº 5 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, 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);

## DOS RESULTADOS

### DO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Foram recebidas 23 manifestações, sendo 22 respondidas e uma arquivada por ter sido solicitada complementação e não ter sido dado retorno em tempo (30 dias é o prazo para complementação) de 01/01/2020 até o dia 13/12/2020, distribuídas por tipos de manifestação conforme a Figura abaixo:

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO		
	RECLAMAÇÃO	3 (13,6%)
	SOLICITAÇÃO	5 (22,7%)
	DENÚNCIA	9 (40,9%)
	SUGESTÃO	0 (0,0%)
	ELOGIO	0 (0,0%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	5 (22,7%)

### DO GRAU DE SATISFAÇÃO



### DO TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Conforme a Figura Abaixo, o tempo médio de resposta em 2020 para as manifestações de Ouvidoria foi de 35,55 dias, tendo sido respondidas dentro do prazo 86% da demanda e 14% fora do prazo.



## DO TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS

A partir da comunicação/denúncia recebidas via FalaBr, a Ouvidoria procede à análise preliminar, ou seja, se coleta a maior quantidade possível de elementos de convicção para, primeiramente, formar juízo quanto à aptidão da denúncia para apuração. Desta forma, na hipótese da denúncia ser considerada apta, esta será encaminhada para unidade de apuração com maiores elementos de materialidade. A análise preliminar realizada pela ouvidoria difere de outros procedimentos adotados pelas unidades de apuração, tais como o juízo de admissibilidade e a investigação preliminar. Não se faz juízo de valor acerca dos fatos narrados, e sim a avaliação da existência de elementos de convicção sobre a aptidão da denúncia para apuração. Em outras palavras, a análise preliminar serve para verificar se, diante das informações apresentadas pelo cidadão, é possível dar início ao procedimento de apuração.

Os principais requisitos a serem verificados na análise preliminar de ouvidoria são:

- I. referir-se a matéria de competência da instituição da qual a ouvidoria faz parte;
- II. ser redigida com suficiente clareza, de maneira inteligível;
- III. conter informações sobre:
  - a. o fato;
  - b. a autoria;
  - c. as circunstâncias;
  - d. os valores envolvidos;
  - e. os elementos de convicção (elementos consistentes e detalhados que confirmam pressupostos de veracidade das alegações e justifiquem a apuração, ou seja, indícios mínimos de materialidade e existência do fato).
- IV. Se for denúncia sobre conduta, esta deve se referir a servidor público”.

Em caso de apresentação de elementos mínimos de veracidade, esta ouvidoria procede ao encaminhamento ao Departamento de Correição.