



**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 de 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.

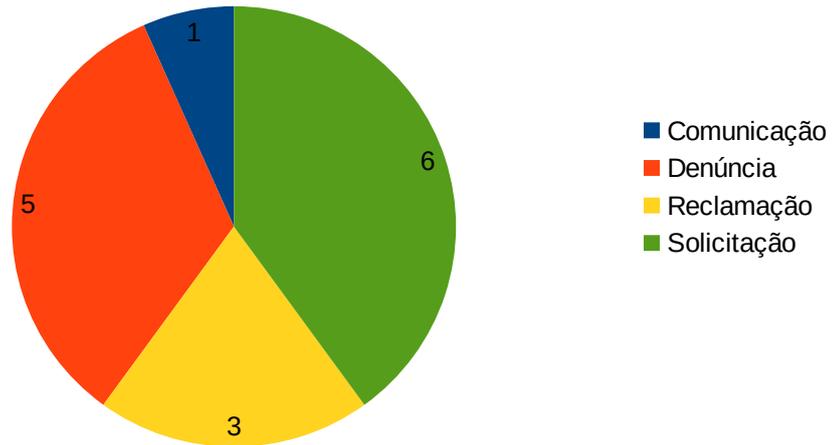


## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

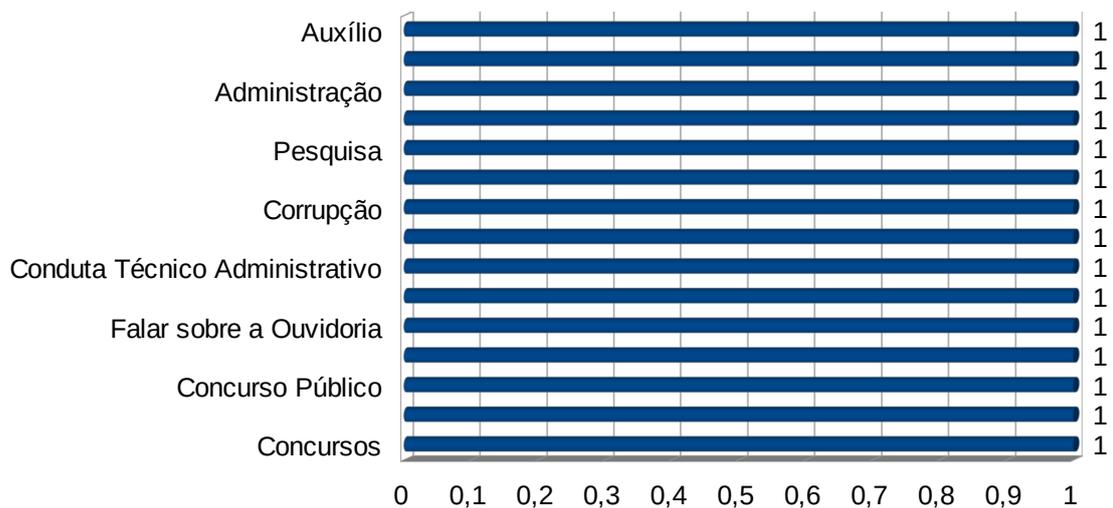
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAPÁ – IFAP  
OUVIDORIA GERAL /REITORIA

### 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 de Dados

Foram recebidas 26 manifestações no ano de 2019 pela Ouvidoria, todas tendo sido respondidas, porém, sendo 53% dentro do prazo e o 47% fora do prazo.

### 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](mailto: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, no entanto, caso o demandante encontre dificuldades em utilizar o canal, poderá utilizar o e-mail da Ouvidoria: [ouvidoria@ifap.edu.br](mailto: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.

O IFAP tem apoiado esse instrumento do Estado Democrático de Direito e de promoção de justiça social, norteado pelo respeito à pessoa, imparcialidade e isenção de juízo de valor, ancorado nos princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade



## **MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

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

---

entre outros. A Ouvidoria, estimulada pelo processo da transparência, representa um dos objetos essenciais da gestão pública moderna e dentro da instituição repercute a voz do cidadão.