

1. QUEM SOMOS E COMO TRABALHAMOS

Somos 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 pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas.

Nosso trabalho é contribuir para a melhoria de práticas e procedimentos, no sentido de levarmos os envolvidos a aperfeiçoá-las e corrigi-las pela busca dialogada do consenso.

Procuramos atender de maneira informal e acolhedora, sendo imparcial e discreto no recebimento das manifestações. Nossa conduta é pautada pelos princípios da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, contraditório, pela solução pacífica dos conflitos e pela prevalência dos direitos humanos, dentre outros.

Entendemos que sua manifestação é uma oportunidade para a melhoria da Instituição, por isso, desde já, agradecemos por seu interesse.

2. O QUE SABER ANTES DE REGISTRAR SUA DEMANDA

2. 1 CANAIS DE ATENDIMENTO

Elogios, sugestões, reclamações, solicitações ou denúncias podem ser registrados através do portal e-Ouv, através do endereço:

<http://www.ouvidorias.gov.br/cidadao/registre-suamanifestacao>.

Também atendemos pessoalmente, na Ouvidoria Geral, localizada na Reitoria do IFAM, ou nas Ouvidorias Setoriais, em cada Campi do IFAM, onde houver.

2.2 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

a) Denúncia: Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno (Auditoria Interna, Unidade de Correição) e externo (TCU, CGU, PF).

b) Elogio: Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido pelo IFAM.

c) Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa a serviço público oferecido pelo IFAM.

d) Solicitação: Requerimento de adoção de providência por parte da Administração do IFAM.

e) Sugestão: O demandante apresenta uma comunicação verbal ou escrita propondo uma ação de melhoria ao IFAM.

2.3. SIGILO

Caso solicitado quando em face de uma denúncia, a sua identificação será resguardada e só será revelada mediante ordem judicial. Contudo, se assim preferir, poderá ser efetuada denúncia sem revelação de identidade, totalmente anônima. Nesse caso, entretanto, deve-se indicar de maneira clara e objetiva os fatos denunciados e a pessoa imputada, uma vez que não será possível contatar o denunciante para solicitar-lhe informações adicionais.

2.4. PRAZO PARA RETORNO

O prazo para resposta de cada manifestação será de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado, motivadamente por mais 10 (dez).

3. SAIBA MAIS SOBRE A OUVIDORIA

<http://www.ifam.edu.br/ouvidoria/>
<http://www.cgu.gov.br/assuntos/ouvidoria/ouvidorias.gov>
<http://www.acessoinformacao.gov.br>



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO,
CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO
AMAZONAS



IFAM *campus* PRESIDENTE FIGUEIREDO

OUVIDORIA

OUVIDORIA, exercício educativo e participativo de Cidadania.

Sejam bem-vindos!

GUIA DO USUÁRIO OUVIDORIA



O que é a Ouvidoria Pública?

Ouvidoria pública deve ser compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado.

Deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

A existência de uma unidade de ouvidoria na estrutura de um órgão público pode estreitar a relação entre a sociedade e o Estado, permitindo que o cidadão participe da gestão pública e realize um controle social sobre as políticas, os serviços e, indiretamente, os servidores públicos.

A ouvidoria deve funcionar como um agente promotor de mudanças, favorecendo uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do cidadão, garantindo uma prestação de serviços públicos de qualidade, de forma a garantir direitos. Em resumo, é um instrumento a serviço da democracia, pois só nos países democráticos é que o cidadão pode se manifestar das mais variadas formas, seja elogiando, criticando ou sugerindo medidas que venham ao encontro dos interesses públicos e coletivos.

Na ouvidoria, a análise das manifestações recebidas pode servir de base para informar ao dirigente do órgão sobre a existência de problemas e, como consequência, induzir mudanças estruturais e, melhorias conjunturais.

Papel da ouvidoria pública

O papel da ouvidoria pública não é o de procurar e apontar defeito na ação da instituição, mas funcionar como um controle social da qualidade do serviço público, auxiliando na busca de solução para os problemas existentes na instituição. No Brasil, onde a Administração Pública é complexa, a ouvidoria pública exerce cada vez mais um papel de fundamental importância na garantia dos direitos do cidadão

Finalidade de uma unidade de Ouvidoria

A ouvidoria tem por propósito buscar soluções para as demandas dos cidadãos; oferecer informações gerenciais e sugestões ao órgão em que atua, visando o aprimoramento da prestação do serviço, além de contribuir para a formulação de políticas públicas.

A qualidade dos serviços prestados pela administração se aperfeiçoa com a atuação da ouvidoria, uma vez que ela auxilia na identificação de pontos a serem aprimorados e contribui, desta forma, para a melhoria dos procedimentos e dos processos administrativos. Ao exercer seu papel de porta-voz do cidadão na organização, o ouvidor tem revelado ser um importante instrumento de interação entre o órgão e a sociedade, aliado na defesa dos direitos do usuário, na busca de soluções de conflitos extrajudiciais e colaborador eficaz dos programas de qualidade implantados nas organizações.

A sobrevivência das organizações está intimamente relacionada à sua capacidade de adaptação e flexibilidade às contingências do ambiente econômico, social, cultural, ecológico e tecnológico.

Entidades públicas vêm dotando o ouvidor de uma sensibilidade na captação de problemas, encaminhamento de sugestões e livre acesso entre os diversos setores da organização na busca de soluções, contribuindo para o aperfeiçoamento do atendimento e valorização do cidadão.

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

“Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.”