

## 1. O QUE É UMA OUVIDORIA PÚBLICA?

Ouvidoria Pública 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.

## 2. PARA QUE SERVE A OUVIDORIA PÚBLICA?

A Ouvidoria Pública possibilita ao cidadão relacionar-se, diretamente, com o órgão ou entidade pública. Configura-se, assim, como uma espécie de “ponte” entre o cidadão e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal).

## 3. QUAL A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA PÚBLICA?

A Ouvidoria Pública recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso. Além disso, a partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade.

A Ouvidoria é fundamental para o aprofundamento do conceito de cidadania, assim como para o seu efetivo exercício e respeito pela sociedade e agentes públicos.

O papel da ouvidoria é zelar pelo direito do interessado de apresentar suas demandas ao órgão ou entidade pública.

## 4. OUVIDORA DO IFAM – *Campus Eirunepé*

No Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas – Campus Eirunepé, a Ouvidoria contribui para a melhoria de práticas e procedimentos, no sentido de aperfeiçoá-los e corrigi-los mediante diálogo e consenso entre os envolvidos.

Os registros recebidos são tratados com imparcialidade e discricção, pois a conduta da Ouvidoria é pautada nos princípios da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, contraditório, pela solução pacífica dos conflitos e pela prevalência dos direitos humanos, dentre outros.

## 5. 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, 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:** Proposição de melhorias às ações do IFAM.

## 6. SIGILO

Mediante solicitação, a identificação do cidadão será resguardada pela Ouvidoria e só será revelada mediante ordem judicial. A denúncia sem revelação de identidade, totalmente anônima, também poderá ser realizada. Nesse caso, entretanto, deve-se indicar de maneira clara e objetiva os fatos denunciados e a pessoa imputada, para que seja possível contatar o denunciante para solicitar-lhe informações adicionais.

## 7. ATENDIMENTO

Elogios, sugestões, reclamações, solicitações ou denúncias podem ser registrados na Ouvidoria - *Campus Eirunepé*, através do email [ouvidoria.ceiru@ifam.edu.br](mailto:ouvidoria.ceiru@ifam.edu.br), do telefone (97) 3481 - 1353 e presencialmente no Centro de Referência em Inclusão e Tecnologia Social do IFAM-*Campus Eirunepé*, situado à Rua Monsenhor Coutinho s/nº, Bairro Nossa Senhora Aparecida, CEP: 69880-000, Eirunepé-AM.

Além da Ouvidoria Setorial do IFAM-*Campus Eirunepé*, há Ouvidoria Geral, localizada na Reitoria.

O Portal da Ouvidoria Pública, e-Ouv, pode ser acessado através do endereço: <http://www.ouvidorias.gov.br/cidadao/regist-re-sua-manifestacao>

## 8. PRAZO PARA RETORNO

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



**INSTITUTO FEDERAL DE CIÊNCIA E  
TECNOLOGIA DO AMAZONAS**  
**IFAM - CAMPUS EIRUNEPÉ**



**OUVIDORIA *CAMPUS* EIRUNEPÉ**

**Telefone (97) 3481 -1353**

<http://www2.ifam.edu.br/campus/eirunepe>

[ouvidoria.ceiru@ifam.edu.br](mailto:ouvidoria.ceiru@ifam.edu.br)

Centro de Referência em Inclusão e Tecnologia  
Social do IFAM/*Campus* Eirunepé

Endereço: Rua Monsenhor Coutinho s/nº

Bairro: Nossa Senhora Aparecida

CEP: 69880-000

Eirunepé-AM

#### **SAIBA MAIS SOBRE A OUVIDORIA**

- Constituição da República Federativa do Brasil, art. 37, § 3º, I e III;
- Regimento Geral do IFAM, art. 54 a 58;
- Instrução Normativa OGU 01/2014.
- Cartilha OGU - Orientações para a implantação de uma unidade de ouvidoria;
- Revista da CGU, p.79 - Denúncia anônima e processo administrativo disciplinar;
- Ofício Circular 52/2008/OGU/CGU-PR - Orienta as unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal sobre os procedimentos a serem adotados quando do recebimento de manifestação anônima;
- Decreto nº 6.932/2009 - Dispões sobre a simplificação do serviço público prestado ao cidadão e dá outras providências.