

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.

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-sua-manifestacao>.

Atendemos pessoalmente, na Ouvidoria do *campus* Maués, sala 09 e através do email: ouvidoriamaueres@ifam.edu.br

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.

2.2 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.

2.3. 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.acaoainformacao.gov.br/>

Fonte do texto: <http://www.ifam.edu.br/ouvidoria/>



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA
E TECNOLOGIA DO AMAZONAS
IFAM CAMPUS MAUÉS



OUVIDORIA

GUIA DO USUÁRIO

**OUVIDORIA, instância de controle,
participação social e aprimoramento
da gestão**



Sejam bem-vindos!