



**INSTITUTO  
FEDERAL**  
Amazonas

**OUVIDORIA GERAL**

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO**

**ANO-BASE 2023**



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS  
OUVIDORIA-GERAL**

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DO AMAZONAS – IFAM**

**JAIME CAVALCANTE ALVES**

**Reitor**

**JACIANE NORONHA MORAES**

**Ouvidora Geral**

**MANAUS – AM**

**março - 2024**



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS  
OUVIDORIA-GERAL**

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E DE ACESSO À  
INFORMAÇÃO DO IFAM - 2023**

**1. DO SUMÁRIO EXECUTIVO**

A Ouvidoria Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas – IFAM, em cumprimento ao disposto no art. 14, inciso II, e no art. 15, da Lei nº 13.460, 26 de junho de 2017, e como Unidade Setorial de Ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), apresenta seu Relatório Anual de Gestão de Manifestações de Ouvidoria e de Acesso à Informação, referente ao exercício de 2023.

**2. DA APRESENTAÇÃO**

De acordo com o Regimento Interno do IFAM, a Ouvidoria Geral é o órgão de assessoramento da Reitoria responsável pelo acolhimento e encaminhamento de manifestações e reivindicações da comunidade interna ou externa. Deste modo, é o setor responsável pela elaboração do referido documento.

É válido destacar que durante o exercício de 2023 ocorreram mudanças no setor, uma vez que o antigo ouvidor, o Sr. Reginaldo da Conceição Gomes, o qual permaneceu no cargo por mais de seis anos, foi dispensado da função, em meados de setembro, assumindo a Sra. Jaciane Noronha Moraes, a qual também foi designada como autoridade de monitoramento, por meio da Portaria nº 1.892/GR/IFAM, de 09 de outubro de 2023, para assegurar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) dentro do instituto.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de Ouvidoria é, sobretudo, uma ferramenta gerencial a qual apresenta dados qualitativos e quantitativos, além das análises realizadas pela equipe da Ouvidoria, objetivando o auxílio à alta gestão do Instituto nas resoluções de conflitos, tomadas de decisão, implementação de ações, entre outras atividades.

As informações prestadas neste relatório foram retiradas dos diversos canais de recebimento que a Ouvidoria possui, a saber, Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação (Fala.BR), correio eletrônico, atendimentos presenciais, telefonemas, processos e documentos do Sistema Integrado de Gestão - SIG, e por requerimentos próprios de solicitação do Instituto. Consultou-se ainda o “Painel Resolveu?”, que é um site administrado pela Controladoria Geral da União (CGU) que reúne várias informações das ouvidorias do Poder Executivo Federal. Após essa coleta, os dados foram tratados e consolidados no presente documento.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS  
OUVIDORIA-GERAL

### 3. DOS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Segundo o Manual [Fala.BR](#) o usuário pode se pronunciar por meio de seis tipos de manifestações, afetas diretamente as ouvidorias, assim como por meio de pedidos de acesso à informação, os quais, mesmo não sendo expressamente previstos na Lei nº 13.460/2017 nem no Decreto Federal nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, é utilizado indistintamente a fim de facilitar a explicação ao leitor.

Portanto, o usuário pode solicitar às Ouvidorias:

**i) Acesso à Informação:** encaminhar pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

Exemplo: cidadão solicita informação ao Órgão sobre o andamento de realização de licitação para compra de mobiliário para o Instituto.

**ii) Denúncia:** comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Exemplo: usuária denuncia irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída;

**iii) Elogio:** demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

Exemplo: usuário utiliza os serviços da biblioteca de um determinado campus e se sente satisfeito com o atendimento prestado pela bibliotecária; depois disso, registra um elogio à servidora;

**iv) Reclamação:** demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público ou à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

Exemplo: usuário tenta acessar o sítio do IFAM para dar entrada em pedido e não consegue;

**v) Simplifique:** encaminhar proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente).

Exemplo: usuária reclama de excesso de documentos requeridos para obter determinado serviço público e solicita que o Instituto considere a diminuição das exigências;

**vi) Solicitação:** pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS  
OUVIDORIA-GERAL**

Exemplo: usuário comunica a falta de computadores em funcionamento em laboratório e requer a solução do problema; e

**vii) Sugestão:** registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

Exemplo: usuária sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público.

Cada manifestação possui seus próprios procedimentos de tratamento, cabendo à Ouvidoria a observação das disposições do Decreto nº 9.492/18, para atendê-las da melhor forma.

#### **4. DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTAS DE MANIFESTAÇÕES**

As manifestações ou pedido de acesso à informação são tratados pela Ouvidoria que analisa, solicita complementação (se for o caso), encaminha ao setor competente, acompanha, reitera (quando necessário) e responde ao usuário, por meio de mecanismos proativos e reativos, de maneira que todas as manifestações são respondidas, com exceção daquelas que são arquivadas por motivo de inércia do próprio usuário.

Conforme disposto anteriormente, a Ouvidoria possui vários canais de atendimento, sendo a plataforma “Fala.BR” o mais utilizado pelos usuários. Ao receber uma demanda, analisa-se, preliminarmente, se houve a correta classificação da manifestação, bem como do assunto indicado. Se porventura algum destes não esteja adequado ao pedido, são reclassificados pelo próprio setor.

Após esse procedimento, a manifestação é encaminhada ao setor competente, que deverá responder no prazo interno máximo de 20 (vinte) dias, contados do envio da demanda.

Os pedidos de acesso à informação recebem o prazo indicado pela Ouvidoria, que analisa o tempo necessário para o atendimento da solicitação, não podendo exceder o limite máximo, fornecido pela lei, de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, conforme previsto na legislação.

A resposta apresentada pela área responsável é analisada, podendo a Ouvidoria solicitar informações complementares ou outro procedimento cabível, bem como mediar ou sugerir aos gestores solução à demanda, emitindo decisão administrativa final ao usuário no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogável, de forma justificada, uma única vez, por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 a Lei nº 13.460, de 2017.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS  
OUVIDORIA-GERAL**

Nas manifestações de – *simplifique, sugestão, solicitação e reclamação* é solicitado ao setor competente que se manifeste de forma conclusiva ao usuário, indicando se acatará ao pedido, ou expondo os motivos de não poder fazê-lo, conforme cada situação.

No caso dos “elogios”, a mensagem de reconhecimento é transmitida à pessoa devida bem como a sua chefia imediata, pedindo-lhes que acusem o recebimento.

As denúncias são encaminhadas aos setores pertinentes apenas quando não há elementos suficientes que indiquem a irregularidade. Quando estas vêm acompanhadas de documentos comprobatórios, a Ouvidoria as encaminha, de imediato, aos setores apuratórios para que tomem as medidas cabíveis.

Em todos os casos o autor da manifestação é informado da resolutive, sendo indicado a este as medidas que poderão ser tomadas, se discordar da resposta.

## 5. DOS DADOS ESTATÍSTICOS E MOTIVAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Os dados apresentados a seguir têm como referência as estatísticas de manifestações recebidas pelo IFAM em 2023, cadastradas no Fala.BR. Já os dados relativos aos demais canais de atendimento foram organizados separadamente.

As manifestações cadastradas na plataforma foram distribuídas da seguinte forma:

Gráfico 1. Tipos de manifestações



Fonte: gráfico extraído do [Painel Resolveu?](#)



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS  
OUVIDORIA-GERAL**

A “comunicação”, que trata das manifestações anônimas, foram as mais recorrentes ao longo do exercício, contabilizando 47 (quarenta e sete) registros. Somadas as denúncias identificadas ou pseudonominadas totalizaram 63 (sessenta e três) cadastrados, o que representa 50,40% (cinquenta vírgula quarenta por cento) do total das demandas.

Já os pedidos de informação atingiram a marca de 143 (cento e quarenta e três) solicitações em 2023, segundo dados fornecidos pela plataforma Fala.BR, ocorrendo um aumento de 68 (sessenta e oito) solicitações em relação a 2022.

No tocante aos assuntos das manifestações, ressalta-se que não havia uma preocupação por parte da Ouvidoria em conferir se aqueles que foram indicados no sistema pelo usuário coincidiam com a demanda, passando-se a adotar esta prática somente após as recomendações da CGU, que nos esclareceu que a classificação equivocada por parte do cidadão pode prejudicar a análise dos órgãos de controle. Portanto, a partir de setembro de 2023, tanto o tipo de manifestação como o campo “assunto” recebem especial atenção da Ouvidoria.

Abaixo, segue a tabela com a demonstração dos assuntos de todas as manifestações no ano de 2023:

Tabela 1. Distribuição por assunto das manifestações recebidas pela Ouvidoria do IFAM em 2023

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>
Acesso à informação	10	Outros em Educação	2
Assédio moral	7	Serviços e Sistemas	2
Assédio sexual	7	Transparência	2
Conduta Ética	7	Abastecimento	1
Certificado ou Diploma	6	Alimentação Animal	1
Denúncia de irregularidades de servidores	6	Assistência à Criança e ao Adolescente	1
Planejamento e Gestão	6	Assistência à Pessoa com Deficiência	1
Agente Público	5	Benefício	1
Atendimento	5	Bolsas	1
Processo Seletivo	5	Cidadania	1
Universidades e Institutos	5	Dados Pessoais - LGPD	1
Educação Superior	4	Discriminação	1
Conduta Docente	3	Educação Básica	1
Denúncia Crime	3	Empregabilidade	1
Educação Profissionalizante	3	Emprego	1
Ensino Médio	3	Habitação Rural	1



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS**  
**OUVIDORIA-GERAL**

Frequência de Servidores	3	Licitações	1
Ouvidoria	3	Outros em Administração	1
Serviços Públicos	3	Outros em Economia e Finanças	1
Animais	2	Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	1
Assistência Social	2	Outros em Saúde	1
Compras governamentais	2	Patrimônio	1
Concurso	2	-	-

Fonte: IFAM (2023) a partir de dados disponibilizados no [Painel Resolveu?](#) da CGU.

A tabela 1 demonstra que os assuntos relativos a acesso à informação são os mais recorrentes, seguidos das denúncias sobre assédio, moral e sexual, e a conduta ética dos servidores. Questões relacionadas a diplomas e certificados, também têm sido habituais.

Com relação ao volume de manifestações, o gráfico a seguir evidencia que as demandas da Ouvidoria sofreram reduções ao longo de cada ano, se comparado ao seu anterior.

Gráfico 2. Série histórica do total de manifestações recebidas pelo IFAM.



Fonte: IFAM (2023), a partir de dados extraídos do sistema [Fala.BR](#)

Contudo, destaca-se que apenas as manifestações cadastradas no Fala.BR estão representadas no gráfico acima, excluindo-se deste os pedidos de informação.

Referente aos canais de atendimento, embora o sistema Fala.Br seja o principal meio de recebimento de manifestações e pedidos de informação, a Ouvidoria também conta com outras vias de acolhimento, resultando em 67 (sessenta e sete) demandas no ano de 2023, conforme representado na tabela a seguir:



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS**  
**OUIDORIA-GERAL**

Tabela 2. Canais de atendimento

<b>Canal de recebimento</b>	<b>Quantidade de manifestações</b>
E-mail	45
Telefonema	12
Processo - SIPAC	4
Formulário	1
Atendimento Presencial	5
<b>Total</b>	<b>67</b>

Fonte: IFAM (2023), a partir dos dados do controle interno da Ouvidoria

## 6. DOS PONTOS RECORRENTES

Os pontos recorrentes são aquelas demandas com mesma temática ou referente a assuntos correlacionados que apontaram com maior regularidade durante o exercício.

A seguir, separou-se por área os assuntos habituais a fim de se demonstrar um panorama mais direcionado acerca do tema, conforme segue:

1. Gestão de Pessoas: questões sobre concursos, processos seletivos e atraso na tramitação de processos são os principais temas dentro dessa área;
2. Ensino: no tocante à essa área a relação mais evidente é com emissão de diplomas e certificados, seguidos das reclamações sobre a alimentação escolar e outros relacionados a comportamento de docentes;
3. Administração: para essa despontam os assuntos relativos à licitação;
4. Pesquisa e extensão: pedidos de acesso à informação referente aos projetos e programas dessas áreas são os mais recorrentes e, em sua maioria, de cunho acadêmico.

Oportunamente, salienta-se que as reclamações sobre o modo de atendimento e a excessiva demora na tramitação de processos é um ponto comum a todas as áreas.

Concernente aos pedidos de acesso à informação, o setor mais demandado é a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, seguida da Pró-Reitoria de Extensão, dos quais muitos são sobre demandas que já deveriam estar em transparência ativa, o que demonstra uma questão a ser melhorada por parte do instituto.

## 7. DAS SUGESTÕES E PROVIDÊNCIAS



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS  
OUVIDORIA-GERAL**

Ante ao exposto, considerando todos os dados apresentados no presente relatório e com fundamento nas observações dos casos que a Ouvidoria Geral pode acompanhar durante o decorrer do ano, sugere-se:

- a. Uma comissão permanente multiprofissional de combate e prevenção ao assédio moral e sexual, onde conste no seu cronograma viagens aos *campi* do interior, para ofertarem palestras, oficinas e rodas de conversa, visando os servidores juntamente com os discentes;
- b. Atualização da carta de serviços do IFAM, sobretudo das temáticas afetas ao ensino, com instruções precisas sobre emissão de diplomas, certificados e as declarações mais frequentes;
- c. Uma convocação para que os servidores, em especial aqueles que possuem cargo de direção ou função gratificada, façam um curso de atendimento no serviço público bem como de ética na administração pública;
- d. Fazer reuniões periódicas com os gestores reforçando com estes a importância de alinharem com suas equipes formas mais eficientes e céleres de tramitação de processos, identificando seus gargalos para a melhor distribuição das tarefas e a redução do tempo de conclusão dos processos;
- e. Criar mecanismos automatizados de acompanhamento das atualizações da transparência ativa;
- f. Atualização do site do IFAM, disponibilizando o Organograma da instituição, atualização dos contatos e nomes dos gestores, entre outros itens constante na Lei de Acesso à Informação.

Relativo às providências, a Ouvidoria tem trabalho no sentido de ser mais proativa em suas funções e, portanto, busca sempre trabalhar em parceria com o setor competente para se chegar a conclusão mais satisfatória possível a cada caso.

Sempre que possível, são indicadas sugestões aos setores, a fim de se evitar conflitos desnecessários e objetivando-se uma resolução efetiva do problema.

## **8. CONCLUSÃO**

Os dados apresentados neste Relatório evidenciam alguns pontos fortes e fracos do Instituto, perante a comunidade, interna e externa, dentro da área de Ouvidoria e servirá como base para aprimoramento do setor.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS  
OUVIDORIA-GERAL**

É necessária uma conjugação de esforços por parte da Administração e seus demais gestores para se focalizar a transparência ativa da entidade e a efetiva prestação de seus serviços.

Quanto a perspectiva da Ouvidoria para o ano corrente, a prioridade é implementar um sistema de boas práticas e criar uma cultura de diálogo aberto com o cidadão de modo a reiterar o papel desta como representante do povo dentro Instituição.

**JACIANE NORONHA MORAES**

Ouvidora Geral do IFAM