



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

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E DE ACESSO À  
INFORMAÇÃO

## **1. DO SUMÁRIO EXECUTIVO**

Em cumprimento ao disposto no [art. 14, inc. II](#), e no [art. 15](#), da Lei n. 13.460, de 2017, o ouvidor-geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas – IFAM, titular da unidade setorial de ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), apresenta o Relatório Anual de Gestão de Manifestações de Ouvidoria e de acesso à informação, referente ao exercício de 2022.

## **2. DA APRESENTAÇÃO**

A ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas – IFAM, foi instituída pela Resolução nº 02- CONSUP/IFAM, de 28 de março de 2011, que dispõe sobre o Regimento Geral do IFAM, e baseia-se a sua atuação e competências nos termos dos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; e também na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação, LAI), bem como no Regimento Geral do IFAM. É o órgão responsável pelo acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços prestados pelo órgão com o objetivo de aprimorar a gestão.

Nos procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações, observa, principalmente, os princípios da eficiência e da celeridade, visando à efetiva resolução, compreendendo a recepção das manifestações, prioritariamente, pela Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação (Fala.BR), e também por meio do Sistema de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC), e-mail, telefone e presencialmente; a emissão de comprovante de recebimento; na decisão administrativa final; e na ciência ao usuário.

A ouvidoria recebe, analisa, acompanha e responde ao usuário, por meio de mecanismos proativos e reativos, comunicação de irregularidades, denúncia, reclamação, solicitação de providências, sugestão, elogio, simplifique e pedido de informação, referentes a procedimentos e ações dos agentes públicos; serviços e produtos prestados pelo IFAM.

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

As demandas recebidas pela Ouvidoria são analisadas e encaminhadas, preliminarmente, às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo interno de até 20 (vinte) dias, contados do envio ao setor competente. 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 da Lei nº 13.460, de 2017.

## **4. DOS DADOS ESTATÍSTICOS E MOTIVAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES**

Os dados estatísticos apresentados a seguir têm como referência as estatísticas de manifestações recebidas pelo IFAM em 2022, cadastradas no Fala.BR.

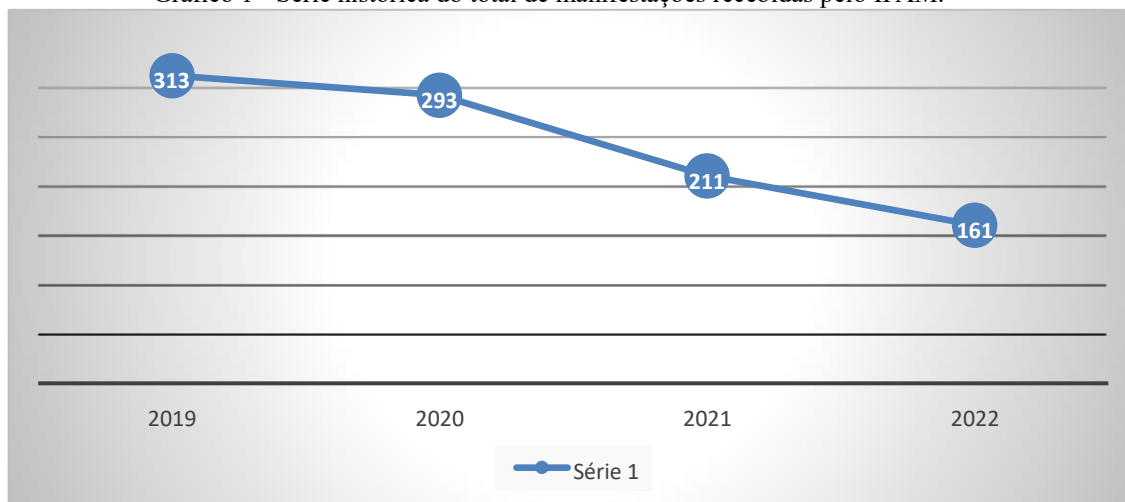


**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS**

O IFAM recebeu 161 manifestações em 2022, correspondendo a uma variação menor de 31,06% em relação ao total recebido em 2021, equivalente a 211 manifestações.

**REITORIA OUVIDORIA-GERAL**

Gráfico 1 - Série histórica do total de manifestações recebidas pelo IFAM.



Fonte: (2023), a partir do Fala.BR

O canal de entrada das manifestações foi majoritariamente via Plataforma Fala.BR, com 161 registros, mas também foram registradas 16 manifestações via e-mail e 1 atendimento presencial.

Quanto aos tipos de manifestação, o quadro a seguir exhibe o quantitativo recebido em 2022 e a variação percentual em relação aos quantitativos de 2021.

Quadro 1 - Variação percentual dos tipos de manifestação de 2022 em relação ao ano de 2021.

Tipo de Manifestação	2022	2021	Variação Percentual
Comunicação	21	30	42,86%
Denúncia	10	6	40%
Elogio	1	-	100%
Reclamação	32	21	34,37%
Solicitação	36	47	30,56%
Sugestão	2	2	0,0%
Simplifique	1	-	100%
Pedido de informação	75	105	40%

Fonte: IFAM (2023), a partir do total de manifestações atendidas e arquivadas

Em relação ao relatório anterior, destaca-se, em 2022, a redução expressiva de pedidos de informação, variação de 40%, o que pode demonstrar uma maior transparências dos dados e das ações da instituição; também notou-se acréscimo número de denúncias (variação de 40%) e de reclamações (variação de 34,37%), o que pode significar maior participação e fiscalização dos usuários na gestão do IFAM.

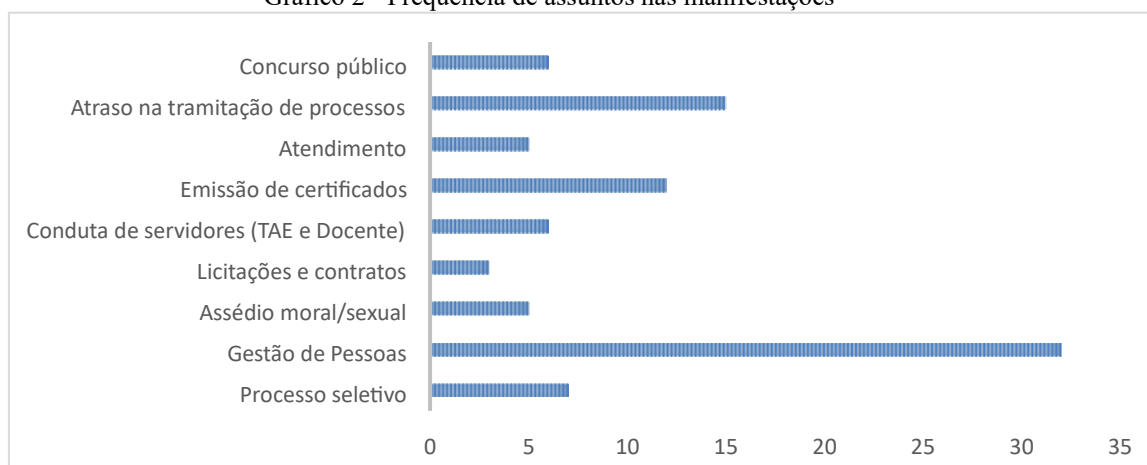


**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS**

Outras variantes relevantes são a diminuição de denúncias anônimas (comunicação), variação de 42,86%, o que pode sugerir maior confiança dos manifestantes quanto às ações repressivas às irregularidades; e também das solicitações de serviços (variação de 30,56%), revelando maior oferta e efetividade na prestação dos produtos e serviços do órgão.

**REITORIA OUVIDORIA-GERAL**

Gráfico 2 - Frequência de assuntos nas manifestações



Fonte: IFAM (2023), a partir do total de manifestações atendidas e arquivadas.

Observa-se pelo gráfico acima que as demandas mais frequentes se referem a assuntos ligados ao ensino e à gestão de pessoas, bem como à administração de modo geral.

**5. PONTOS RECORRENTES**

Os pontos recorrentes se baseiam nos assuntos que aparecem com maior regularidade, apresentando uma perspectiva geral dos principais fatos correlacionados.

- a. No que se refere à Gestão de Pessoas, há frequência de pedidos de acesso à informação a dados de servidores, cargos e códigos de vagas, pagamentos, programas, benefícios e seleção, também de supostas irregularidades relacionadas a condutas de agentes públicos;
- b. Com relação ao Ensino, destaca-se reclamações de emissão de certificados; de didática e condutas dos docentes; de respostas aos protocolos dos alunos e do processo seletivo para o ingresso de alunos no geral.
- c. No aspecto da administração no geral, descata-se como demandas mais recorrentes a demora na tramitação dos processos e resposta aos interessados.

**6. SUGESTÕES DE PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS**

Considerando os pontos recorrentes elencados neste relatório, pode-se sugerir:

- a. Quando à Gestão de Pessoas: instituir programas mais efetivos de orientação, controle e fiscalização das condutas de agentes públicos; divulgar em página própria no site do IFAM informações relativas aos cargos, vagas e códigos ocupados e vagos de docentes e TAEs;



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

implementar e divulgar os procedimentos para solicitações de serviços e produtos ofertados pela Gestão de Pessoas, com *checklist* de etapas e prazos para a obtenção desses.

- b. Quanto ao Ensino: implementar medidas de avaliação do ensino, com feedback para os docentes dos alunos, objetivando aprimorar a qualidade da didática e do ensino; aperfeiçoar os processos de emissão de certificados e de resposta aos protocolos dos alunos para torná-los mais ágeis e eficientes; reavaliar o processo seletivo de alunos,

**REITORIA**

**OUIDORIA-GERAL**

buscando torná-lo mais eficiente.

- c. Quanto à Administração em Geral: melhorar o acompanhamento e a agilidade na tramitação dos processos, procurando dar o *feedback* aos interessados em prazo razoável; elaboração de *checklist* de procedimentos e prazos para cada serviço e produto prestado pelas diversas áreas.

**Reginaldo da C. Gomes**

Ouvidor Geral e Autoridade de Monitoramento da LAI/IFAM