



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre
OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL 2021

Ouvidoria do Instituto Federal do Acre (IFAC)

Rio Branco/AC

2021



Rua Coronel José Galdino, 495, Bosque, Rio Branco/AC - CEP 69909-760
Telefone: (68) 3223-6238 Email: drqp@ifac.edu.br Site <http://www.ifac.edu.br>



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre
OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL 2021

Ouvidoria do Instituto Federal do Acre (IFAC)

Relatório de atividades da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre, ano 2021.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre
OUVIDORIA

Sumário

<u>1. APRESENTAÇÃO</u>	4
<u>2. LEGISLAÇÃO</u>	5
<u>3. ATRIBUIÇÕES</u>	6
<u>4. OBJETIVO</u>	8
<u>5. RESULTADOS</u>	8
<u>6. CARTA DE SERVIÇOS</u>	14
<u>7. DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO</u>	15
<u>8. PARTICIPAÇÃO EM CURSOS</u>	16
<u>9. PLANEJAMENTO OUVIDORIA 2021</u>	17
<u>10. CONSIDERAÇÕES FINAIS</u>	18



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre
OUVIDORIA

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre – IFAC, é uma ouvidoria pública que atua como instância de controle e participação social (da comunidade interna, os servidores, alunos e terceirizados) ou comunidade externa (ex-alunos e comunidade em geral, usuários dos serviços do IFAC), e tem como objetivo aprimorar a gestão pública, melhorar os serviços públicos, e auxiliar o usuário das comunidades externa e interna em suas relações com o IFAC.

A Ouvidoria atua no processo de interlocução entre o usuário dos serviços públicos e a administração pública no âmbito do Instituto, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem melhorias no serviço público prestado.

Além de atuar com as demandas típicas, previstas na Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria do IFAC incorpora também as atribuições de Gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (Fala.BR), responsável pelo processamento dos pedidos de acesso à informação, prestando apoio à Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI).

No âmbito do IFAC, o Ouvidor e a Autoridade de Monitoramento da LAI são figuras distintas, uma vez que a competência do ouvidor é tratar as demandas de pedidos de acesso a informação e a competência da Autoridade de Monitoramento da LAI é de acompanhar o devido cumprimento da lei e demais competências, conforme o art. 40, da Lei de Acesso a Informação.

Nesse sentido, também é atribuição do Ouvidor comunicar à Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação sobre o recebimento de pedidos de



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre
OUVIDORIA

informações oficiais do IFAC, bem como comunicar a sua resolutiva, inclusive com relatório final advindo do Fala.BR.

Atualmente, a Ouvidoria conta com uma servidora designada Ouvidora por meio da Portaria nº 234, de 1º de março de 2021 do Diário Oficial da União, e que desempenha, ainda, a função de Gestora do Fala.BR e de auxiliar para à Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI), autoridade esta designada pela Portaria IFAC nº 207, de 26 de fevereiro de 2028, no Boletim de serviço de 02/03/2018.

2. LEGISLAÇÃO

- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação)
- Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 (Lei de Conflito de Interesses)
- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos)
- Lei nº 13.726, de 08 de outubro de 2018 (Simplificação de Serviços Públicos).
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).
- Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 (Regulamenta a Lei nº 12.527/2011).
- Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 (Simplifica o atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, dispensa o reconhecimento de firma e autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de serviços ao Usuário).
- Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018 (Regulamenta a Lei nº 13.460/2017)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre
OUVIDORIA

- Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2018 (Altera o Decreto nº 7.724/2012).
- Decreto nº 10.153, de 03 de dezembro de 2019 (Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018).
- Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020 (Altera o Decreto n. 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Federal).
- Instrução Normativa nº 5 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 18 de junho de 2018 (Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017).

3. DAS ATRIBUIÇÕES

3.1 OUVIDORIA

As ouvidorias têm como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre
OUVIDORIA

- IV - Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI - Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I - Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II - Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

3.2 SERVIÇO DE ACESSO À INFORMAÇÃO (Fala.BR)

O Fala.BR é a plataforma integrada de acesso à informação e ouvidoria do Poder Executivo Federal. Desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), o sistema permite a qualquer cidadão encaminhar - de forma ágil e com interface amigável - pedidos de informações públicas e manifestações, tudo em um único ambiente.

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) terá como objetivos:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre
OUVIDORIA

- I - Atender e orientar o público quanto ao acesso à informação e demais tipos de manifestações;
- II - Informar sobre a tramitação de documentos nas unidades;
- III - Receber e registrar pedidos de acesso à informação.
- IV - O registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número do protocolo, que conterà a data de apresentação do pedido; e
- V - O encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação.

3.3 MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

A Autoridade de Monitoramento da LAI exercerá as atribuições de:

- I - Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei nº 12.527, de 2011;
- II - Avaliar e monitorar a implementação do disposto neste Decreto e apresentar ao dirigente máximo de cada órgão ou entidade relatório anual sobre o seu cumprimento, encaminhando-o à Controladoria-Geral da União;
- III - Recomendar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à implementação deste Decreto;
- IV - Orientar as unidades no que se refere ao cumprimento deste Decreto; e
- V - Manifestar-se sobre reclamação apresentada contra omissão de autoridade competente.

4.OBJETIVO



Rua Coronel José Galdino, 495, Bosque, Rio Branco/AC - CEP 69909-760
Telefone: (68) 3223-6238 Email: drqp@ifac.edu.br Site <http://www.ifac.edu.br>



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre
OUVIDORIA

Este relatório tem por finalidade prestar contas das atividades desempenhadas pela Ouvidoria, pelo Serviço de Informação ao Cidadão (Fala.BR) e pelo processamento dos pedidos de acesso à informação, prestando apoio à Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI).

5. DOS RESULTADOS

- Os dados serão apresentados no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

5.1 Das Demandas

5.1.1 Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2021 (01/01/2021 a 31/12/2021), a Ouvidoria do IFAC analisou e respondeu 34 (trinta e quatro) manifestações distribuídas por tipo, conforme detalhamento abaixo:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre
OUVIDORIA

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	14 (41,2%)
	SOLICITAÇÃO	11 (32,4%)
	DENÚNCIA	2 (5,9%)
	SUGESTÃO	0 (0,0%)
	ELOGIO	0 (0,0%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	7 (20,6%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Painéis da CGU. Disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/>.

5.1.1.1 Do tratamento das denúncias

A partir da comunicação/denúncia, a Ouvidoria procede à análise preliminar em que se limita a identificar os requisitos exigidos para remessa da manifestação ao órgão de apuração. Os principais requisitos a serem verificados na análise preliminar de ouvidoria são: I- referir-se a matéria de competência da instituição da qual a ouvidoria faz parte; II- ser redigida com suficiente clareza, de maneira inteligível; III- conter informações sobre: a) o fato; b) a autoria; c) as circunstâncias; d) os valores



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre
OUVIDORIA

envolvidos; e) os elementos de convicção (elementos consistentes e detalhados que confirmam pressupostos de veracidade das alegações e justifiquem a apuração). IV - Se for denúncia sobre conduta, esta deve se referir a servidor público”.

Caso estes requisitos sejam preenchidos, autua-se o procedimento administrativo no SEI, sob o título “Manifestação de Ouvidoria nº 99999.999999/2099-99”, procedendo-se o encaminhamento ao órgão de apuração do IFAC. A Ouvidoria encerra a manifestação no FalaBR com o número do referido processo, se apta, a denúncia.

Caso os requisitos exigidos não sejam apresentados na manifestação inicial, solicita-se a complementação de dados (se identificado o manifestante) ou o devido arquivamento quando não é possível a complementação de dados.

Excepcionalmente, dada a gravidade da comunicação/denúncia, o processo administrativo poderá ser autuado sem a potencial autoria. A apuração da após juízo de admissibilidade feito pela autoridade máxima juntamente com a Procuradoria Federal junto ao IFAC, é realizada pela Comissão de Processo Administrativo Disciplinar.

5.1.1.1.1 Da proteção à identidade do denunciante

A Ouvidoria adota a proteção da identidade do/a denunciante como premissa dos seus trabalhos. As duas únicas hipóteses para divulgação da identidade do/a denunciante são: a) determinação judicial; b) autorização expressa do/a próprio/a denunciante. Sendo assim, as denúncias somente são



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre
OUVIDORIA

encaminhadas às unidades do IFAC após passarem pelo processo de análise e restrição documental.

5.1.2 Dos pedidos de informação

No ano de 2021, a Ouvidoria analisou e respondeu 83 (oitenta e três) pedidos de informação, conforme detalhamento abaixo:

Tipo	Quantidade de pedidos.
Pedido de informação	83

Fonte: Painéis da CGU. Disponível em <http://painéis.cgu.gov.br/>.

5.2 Do tempo de resposta

Atenta aos princípios que regem a Administração Pública, especialmente no que tange à celeridade, a Ouvidoria procedeu à política de respostas em menor tempo possível. Isto significa que, sem descuidar da qualidade, foi priorizada a prestação efetiva e rápida do serviço, com ações de conscientização dos setores demandados por meio de um acompanhamento próximo e vigilante com relação aos prazos de resposta, o que gerou resultados positivos nos tempos médios de respostas tanto das demandas de acesso à informação quanto das manifestações de ouvidoria, conforme é possível visualizar abaixo:

Tipo de demanda	Tempo médio de resposta do IFAC no exercício de 2021 (em dias corridos)
Manifestações de Ouvidoria	15,50
Acesso à	10,98



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre
OUVIDORIA

Informação	
------------	--

Fonte: Painéis da CGU. Disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/>.

Observa-se que a Ouvidoria do IFAC proporcionou aos seus usuários, no exercício de 2021, uma resposta mais rápida conseguindo reduzir os prazos de resposta em relação a outros períodos de exercícios, para as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação. Tais resultados foram obtidos a partir de três ações principais:

- Prioritariamente, quando possível, a própria Ouvidoria responde às manifestações utilizando-se de consultas aos sistemas do IFAC e site institucional, encaminhando os pedidos aos setores apenas quando as informações não estão disponíveis de imediato.
- Nos casos em que é necessária a resposta de outro setor, o processo é autuado no SEI, encaminhado e acompanhado, diariamente, pela Ouvidoria.
- O prazo de resposta adotado, para atendimento das manifestações e pedidos de informação, pelos setores demandados foi reduzido para uma quantidade de dias que a Ouvidoria entenda pertinente, uma vez que cada pedido é analisado de forma individualizada, inclusive quanto ao tempo de resposta. O monitoramento do seu cumprimento é realizado por meio de contatos por e-mail, telefone e/ou aplicativo de whatsapp.

5.3 Do cumprimento dos prazos da LAI

Conforme os dados obtidos abaixo, o IFAC, no exercício de 2021 de 2021, cumpriu o prazo de resposta em 96,39% dos pedidos de informação e 100% das manifestações de ouvidoria.

Tipo	Prazo	IFAC
Pedido de	Dentro do prazo	96,39%



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre
OUVIDORIA

Informação	Fora do prazo	3,61%
	Uso de prorrogação	2,41%
Manifestação de Ouvidoria	Dentro do prazo	100%
	Fora do prazo	0%

Fonte: Painéis da CGU. Disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/>.

5.4 Da satisfação dos solicitantes

Ao final de cada pedido, é oportunizado ao solicitante o preenchimento de uma avaliação em que ele pode atribuir notas de 1 (nada satisfeito) a 5 (muito satisfeito) a duas perguntas envolvendo a qualidade e a facilidade de compreensão da resposta.

Em 18 (dezoito) pedidos, os solicitantes optaram por responderem ao questionário, que traz os seguintes resultados:

Pergunta	Nota média do IFAC
A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?	4,33
A resposta fornecida foi de fácil compreensão?	4,56

Fonte: Painéis da CGU. Disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/>

5.5 Das decisões administrativas para os pedidos de informação

Além do tempo de resposta, a satisfação dos usuários se deve também ao esforço de conceder as informações solicitadas pelos usuários, uma vez que a publicidade dos atos administrativos se configura como regra na Administração Pública. Desse modo, o IFAC apresenta um ótimo percentual de concessão das informações, tendo deferido integralmente 86,75% dos pedidos de acesso à informação recebidos, contra 76,99% na média do Poder Executivo Federal, conforme os dados abaixo:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre
OUVIDORIA

Decisão da Manifestação	Governo Federal (média)	IFAC
Acesso Concedido	68,41%	86,75% (72)
Acesso Negado	7,21%	0,0% (0)
Acesso Parcialmente Concedido	6,07%	2,41% (2)
Informação Inexistente	3,84%	2,41% (2)
Não se trata de solicitação de informação	10,41%	0,0% (0)
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	2,31%	2,41% (2)
Pergunta Duplicada/Repetida	1,72%	6,02% (5)

Fonte: Painéis da CGU. Disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/>.

Por fim, verifica-se que dos 04 recursos interpostos contra as respostas da Administração, não houve recurso para a Controladoria Geral da União (CGU), tendo permanecido em instância institucional, conforme abaixo:

Recursos	Primeira Instância (Chefia hierárquica)	Segunda Instância (Autoridade máxima do órgão)
04	04	0

Fonte: Painéis da CGU. Disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/>

6. CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Usuário foi regulamentada pelo Decreto nº 9.094/2017 (que revogou o Decreto nº 6.932/2009), e dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

No IFAC, o desenvolvimento da Carta de Serviços aos Usuários foi realizado em 2020, mas ainda necessitava de atualização e complementação de informações de alguns setores, e com esse objetivo, a Ouvidoria no exercício de 2021, em atendimento



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre
OUVIDORIA

Decreto 10.332, de 2020, em seu art. 10, realizou inclusão e atualização de serviços no portal www.gov.br <https://www.gov.br/pt-br/search?SearchableText=ifac>.

Seguem, abaixo, os serviços disponíveis constantes no portal do Governo Federal:

1. Matricular-se em curso de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado) - IFAC;
2. Matricular-se em curso de Educação à Distância - IFAC;
3. Receber bolsa de Extensão - IFAC;
4. Protocolar documentos – IFAC;
5. Receber bolsa de Pesquisa - IFAC;
6. Participar de processo seletivo para curso de Formação Inicial e Continuada - IFAC;
7. Processo Seletivo para Formação Inicial e Continuada em Universidade, Instituto ou Colégio Federal;
8. Matricular-se em curso de Formação Inicial e Continuada - IFAC;
9. Emitir certificado de curso de extensão - IFAC;
10. Participar de processo seletivo para curso de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado) - IFAC;
11. Matricular-se em curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) - IFAC;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre
OUVIDORIA

12. Obter diploma ou 2ª via de diploma - IFAC.

7. ATENDIMENTO AO CIDADÃO

O atendimento da Ouvidoria, quando presencial, ocorre, diariamente, de segunda a sexta-feira, no horário de 07:30 às 12:00 e de 13:30 às 17:00, na sala da ouvidoria, no prédio Reitoria/anexo.

Excepcionalmente, em virtude da pandemia, no exercício de 2021, até o dia 01/10/2021, a Ouvidoria atuou de forma remota e atendendo por meio do sistema FalaBR, acompanhando, tramitando e respondendo às manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Informação, realizando também atendimentos de forma remota, por telefone e via Whats App, bem como recebendo e respondendo as demandas recebidas no e-mail institucional.

Vale ressaltar que mesmo depois do retorno ao trabalho presencial, que ocorreu em 04/10/2021, os usuários dão preferência pelo atendimento remoto, deixando de lado o atendimento presencial.

8.1 Dos canais de atendimento

Telefone: (68) 3302-0835

E-mail: ouvidoria@ifac.edu.br

Correspondência: Rua Coronel Alexandrino, térreo, bosque, 301.

Presencialmente na Reitoria/anexo, sala da ouvidoria.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre
OUVIDORIA

Site: <https://www.ifac.edu.br/o-ifac/ouvidoria>

8. PARTICIPAÇÃO EM SEMINÁRIO, PALESTRAS E OUTROS EVENTOS

Curso	Período	Instituição	Carga Horária
Seminário Internacional de Proteção de dados.	11/05/2021	ENAP	03
Webinário: O ouvidor como encarregado da LGPD	29/04/2021	Escola de controle interno - SCGE-PE	02

9. PLANEJAMENTO OUVIDORIA 2021

O Planejamento como função inicial do processo administrativo consiste em visualizar e reduzir a termo (plano) as ações a serem implementadas e os recursos a serem utilizados para alcançar os objetivos previstos. A Ouvidoria como intermediadora do diálogo entre a Instituição e a sociedade precisa estabelecer suas ações para assegurar o cumprimento da legislação vigente e, mais ainda, dissemina a participação e o controle social no contexto educacional. Demonstra-se, abaixo, as atividades prioritárias da Ouvidoria



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre
OUVIDORIA

para o ano de 2022:

Descrição das Atividades	Justificativas	Período
Apresentar Relatório Geral de Atividades do exercício 2021	O Acesso à Informação tem sido cada vez mais difundindo na esfera pública, a apresentação de resultados anuais baliza as ações de planejamento e possibilita o monitoramento da efetividade do setor.	Fevereiro/2022
Atualizar a Carta de Serviços ao Usuário no portal Gov.br	A Carta de Serviços aos Usuários disponível no portal https://www.gov.br/pt-br/search?SearchableText=ifac . Serão consultados os setores para verificar se existe necessidade de atualização.	Julho/2022
Atividades a serem desenvolvidas para implementação da LGPD	Ouvidora encarregada pela LGPD no âmbito do IFAC, designada pela Portaria 793, de 24 de julho de 2020. No IFAC o Ouvidor é a pessoa encarregada pela LGPD.	Anual
Instituir o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do IFAC.	O Decreto nº 10.228/2020 estabelece que cada órgão ou entidade a que se refere o art. 2º criará um ou mais conselhos de usuários de serviços públicos, os quais não poderão exceder a quantidade de serviços previstos na Carta de Serviços ao Usuário aos quais compete: I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos; II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.” (NR).	Agosto/2022
Desenvolver e implementar pesquisa de satisfação aos alunos ingressantes e concludentes	Conhecer e analisar a satisfação dos alunos e a efetividade do ensino e das atividades administrativas além de instigar o controle social, viabiliza a responsabilização dos servidores e a	Novembro/2022



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre
OUVIDORIA

	melhoria do serviço público. Essa atividade deve ser desenvolvida juntamente com a Pró-Reitoria de Ensino.	
Disseminar a Ouvidoria e o Fala.BR à comunidade acadêmica e à sociedade.	Apesar do incremento anual das demandas no sistema FalaBR, a comunidade acadêmica ainda não representa parcela significativa dentre os soicitantes. E disseminar a existência desses serviços entre o público-alvo da instituição viabilizará melhorias para a Instituição.	Anual
Monitoramento das informações, sugestões e reclamações da sociedade.	Nas tarefas cotidianas do setor estão inclusas no atendimento do público interno e externo, logo, ações que potencializem a disseminação da Ouvidoria e do controle social devem ser implementadas e melhoradas de maneira contínua.	Anual
Participação em cursos por parte da Ouvidora.	Com o objetivo da melhoria ao atendimento da Ouvidoria do IFAC, a Ouvidora necessita participar de mais cursos com o objetivo de aprimorar os serviços da OUVID do IFAC.	Anual

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria é o elo entre a sociedade e o IFAC. Fortalecer os canais de participação da sociedade dentro e fora da instituição é um desafio necessário para fortalecer a interação desses agentes, além de viabilizar o acesso à educação e à promoção social, com o recebimento e tratamento das manifestações registradas no FalaBR e avaliação dos indicadores. A Participação social consiste em exercício pleno da democracia que, através



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre
OUVIDORIA

do **diálogo** e o **compartilhamento de decisões** interfere na agenda política e no planejamento e implementação de políticas públicas educacionais capazes de impactar na sociedade piauiense e assegurar, de maneira consistente, uma educação de qualidade voltada às demandas sociais.



Documento assinado digitalmente

CICERA DANIELY DE SOUZA LIRA

Data: 07/03/2022 19:01:31-0300

Verifique em <https://verificador.iti.br>

Cícera Daniely de Souza Lira
Ouvidora do IFAC
Portaria nº 234, de 1º de março de 2021