**6. RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE**

Neste capítulo, serão fornecidas informações referentes ao relacionamento do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas (IFAM) com o público interno e externo, por meio da Ouvidoria.

**6.1 Canais de acesso do cidadão.**

A Ouvidoria Geral 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 a aprovação do Regimento Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas (IFAM), e dá outras providências.*

De acordo com essa Resolução, a Ouvidoria é o órgão de assessoramento da Reitoria responsável pelo acolhimento e encaminhamento de manifestações e reivindicações da comunidade interna ou externa, compreendendo a Ouvidoria Geral e as Ouvidorias dos campi.

A Ouvidoria atua no diálogo entre o cidadão, seja da comunidade externa ou interna, e o IFAM, de modo que as manifestações decorrentes da prestação dos serviços, bem como de exercício da cidadania, provoquem contínua melhoria dos serviços, desse modo, é responsabilidade da Ouvidoria receber, examinar e encaminhar **denúncias**, **reclamações**, **elogios**, **sugestões** e **pedidos de informação** referentes a procedimentos e ações de agentes e serviços oferecidos.

Para facilitar o contato com o cidadão, o IFAM adotou, a partir de 2015, o sistema eletrônico (e-Ouv) para recebimento e análise de manifestações. Esta é uma ferramenta que funciona de forma integrada com a Controladoria Geral da União. O cidadão pode relacionar-se com a Ouvidoria também telefone, e-mail e presencialmente.

No ano de 2015, no período de 01/01/2015 a 31/12/2015, foram registradas um total de 438 (quatrocentos e trinta e oito) manifestações, sendo **34 (trinta e quatro) denúncias**, **45 (quarenta e cinco) reclamações**, **110 (cento e dez) pedidos de acesso à informação** e **249 (duzentos e quarenta e nove) solicitações diversas** de atendimento imediato, através de e-mail, telefone ou presencialmente, não registradas no e-OUV ou E-SIC.

Nota-se um significante aumento no número de manifestações, se comparando com o ano de 2014, como se ver no gráfico abaixo. Todavia, tal aumento, justifica-se, provavelmente, pela adoção do Sistema e-OUV e e-SIC, bem como pela institucionalização de novas Ouvidorias locais, ainda não implantadas no ano anterior, como era o caso das Ouvidorias do campus Presidente Figueiredo, Campus Tefé, campus Maués e campus Lábrea, e, consequentemente, maior divulgação do papel da Ouvidoria.

\* Solicitação de informação, reclamação, crítica, elogio, sugestão de melhoria e orientações de caráter geral, não resgistradas no e-OUV e e-SIC).

**6.2 Carta de Serviços ao Cidadão.**

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas **não possui** “Carta de serviços ao cidadão”, conforme preceitua o DEC 6.932/2009 (DECRETO DO EXECUTIVO) 11/08/2009. Existe, entretanto, um trabalho de divulgação das atividades, principalmente, das atividades relacionadas ao ensino, pesquisa e extensão, que é o “Guia do estudante”, atualmente em fase de reformulação através de uma Comissão para elaboração, instituída pela Port. Nº 26/PROEN/IFAM.

Sugere-se a criação de ferramentas informatizadas que possam viabilizar a adoção da “Carta de Serviços ao Cidadão”, conforme prevê a legislação federal, aplicável a este IF.

**6.3 Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários.**

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas **ainda não possui** mecanismos para medir a satisfação do público alvo em relação aos seus produtos e serviços, onde o mesmo deve aplicar periodicamente pesquisa de satisfação junto aos usuários de seus serviços, notadamente, em relação ao cumprimento de compromissos e dos padrões de qualidade fixados na “Carta de Serviços ao Cidadão”.

**6.5 Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade**

. A Lei Complementar 131, de 27 de maio de 2009, alterou a redação da Lei de Responsabilidade Fiscal no que se refere à transparência da gestão fiscal, inovando ao determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Conforme determinado pela LC 131, todos os entes deverão divulgar:  
- Quanto à despesa: todos os atos praticados pelas unidades gestoras no decorrer da execução da despesa, no momento de sua realização, com a disponibilização mínima dos dados referentes ao número do correspondente processo, ao bem fornecido ou ao serviço prestado, à pessoa física ou jurídica beneficiária do pagamento e, quando for o caso, ao procedimento licitatório realizado;    
- Quanto à receita: o lançamento e o recebimento de toda a receita das unidades gestoras, inclusive referente a recursos extraordinários.

Conforme definido pelo Decreto nº 7.185/2010, a liberação em tempo real se refere à disponibilização das informações, em meio eletrônico que possibilite amplo acesso público, até o primeiro dia útil subsequente à data do registro contábil no respectivo sistema, sem prejuízo do desempenho e da preservação das rotinas de segurança operacional necessários ao seu pleno funcionamento.

Em consonância com o disposto pela Lei Complementar 131, foi editado o Decreto nº 7.185, de 27 de maio de 2010, que define o padrão mínimo de qualidade do sistema integrado de administração financeira e controle, nos termos do inciso III, parágrafo único do art. 48 da Lei de Responsabilidade Fiscal - LRF.

O IFAM, por meio do Portal, no sítio eletrônico [www.ifam.edu.br](http://www.ifam.edu.br), disponibiliza todas as ações referentes às Licitações e chamadas públicas, boletins de serviços, contanto todos os atos normativos da Instituição, bem como divulgação das ofertas de produtos e serviços prestados pelo órgão. As ações quanto à divulgação das despesas e receitas são preconizadas, determinadas e exigidas pelo Portal da Transparência, como forma de garantir a transparências da gestão do IFAM.

**6.7 Medidas Relativas à acessibilidade**

A Portaria nº 144-GR/IFAM, de 16 de julho de 2014, designou comissão de servidores encarregados de promover a atualização do sítio do IFAM, concluído os trabalhos, o IFAM passou a se adequar ao novo modelo de identidade digital padrão do governo federal, atendendo às principais recomendações de acessibilidade indicadas para web.

“O termo acessibilidade significa incluir a pessoa com deficiência na participação de atividades como o uso de produtos, serviços e informações. Alguns exemplos são os prédios com rampas de acesso para cadeira de rodas e banheiros adaptados para deficientes. Na internet, acessibilidade refere-se principalmente às recomendações do WCAG (World Content Accessibility Guide) do W3C e no caso do Governo Brasileiro ao e-MAG (Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico). O e-MAG está alinhado as recomendações internacionais, mas estabelece padrões de comportamento acessível para sites governamentais.(Portal do IFAM)”

As medidas de acessibilidade aos produtos, serviços e informações adotadas pelo IFAM comprem as leis e decretos sobre acessibilidade do governo federal.

Visando ainda à acessibilidade de alunos e da comunidade interna e externa, em cumprimento à Lei nº. 10.098 de 19 de dezembro de 2000, o IFAM vem desenvolvendo, desde setembro de 2007, o Projeto Curupira – INCLUIR, desenvolvendo um intenso processo de sensibilização em nossa comunidade escolar, o que oportunizou um outro olhar em relação as pessoas com necessidade educacionais especiais, distanciando-se de um modelo assistencialista e assumindo uma postura de valorização e empoderamento do ser humano.

Em (2007-2008), o projeto desenvolveu Palestras sobre o tema Educação Especial - 300 participantes; Mesa redonda sobre as Políticas Públicas em Educação e Trabalho para Pessoas com Deficiências - 450 participantes; Reuniões com entidades representativas de PNEE: ADEFA (Associação dos Deficientes Físicos do Amazonas), ADVAM (Associação dos Deficientes Visuais do Amazonas), ASMAM (Associação dos Surdos e Mudos do Amazonas), AAPPNE (Associação dos Amigos e Pais das Pessoas com Necessidades Especiais); Parcerias: Secretaria Estadual de Educação, Secretaria Municipal de Educação, Superintendência Regional do Trabalho, Conselho Municipal de Direitos da Pessoa com Deficiência, Associação dos Deficientes Físicos do Amazonas, Associação dos Deficientes Visuais do Amazonas, Associação dos Deficientes Auditivos do Amazonas, Escola de Educação Especial para alunos com deficiência visual “Joana Rodrigues”, Federação de Esportes Paraolímpicos do Estado do Amazonas, e com o Instituto de Pesquisa Sérgio Cardoso representado pelo Engº Manuel Cardoso, líder do grupo de pesquisa que desenvolveu o projeto do Mouse Ocular; Criação do Grupo de Estudos formado por alunos de licenciaturas e coordenado pelo Psicólogo e professor Marcelo Augusto Zacarias; Formação do Grupo de Dança constituído por pessoas com deficiências e coordenado pelo professor Jose Gomes Nogueira; Diagnóstico infra-estrutural das dependências do IFAM CMC, realizado por alunos do Curso Superior de Tecnologia em Construção de Edifícios e coordenado pela Prof. MSC Liliane Brito de Melo. Projeto este associado ao programa de iniciação científica - PIBIC; Formação do grupo de voluntários para apoio nas atividades técnico-científicas com envolvimento de pessoas com deficiências; Realização do Curso de LIBRAS básico e Intermediário com carga horária de 60 horas/aula: 30 servidores e alunos em formação; Atendimentos a comunidade interna e externa na sala do Projeto Curupira entre março e maio de 2008.

E, ao longo desses anos, o Projeto veio intensificando as suas ações e consolidando-se como Núcleo de Acessibilidade e Educação Inclusiva do IFAM CAMPUS MANAUS CENTRO, tornando-o uma referência no apoio a PNEE em nosso Estado. Hoje são formalizadas inúmeras parcerias, que vão desde as organizações governamentais e não-governamentais, bem como um leque diversificado de ações.