



## **Relatório de Manifestações recebidas pela Ouvidoria**

(\*) Informações adicionais para o correto entendimento do relatório podem ser encontradas na última seção.

Órgão(s) de referência: **Instituto Federal do Paraná – IFPR.**

Período de consulta: **03/2017 a 12/2017.**

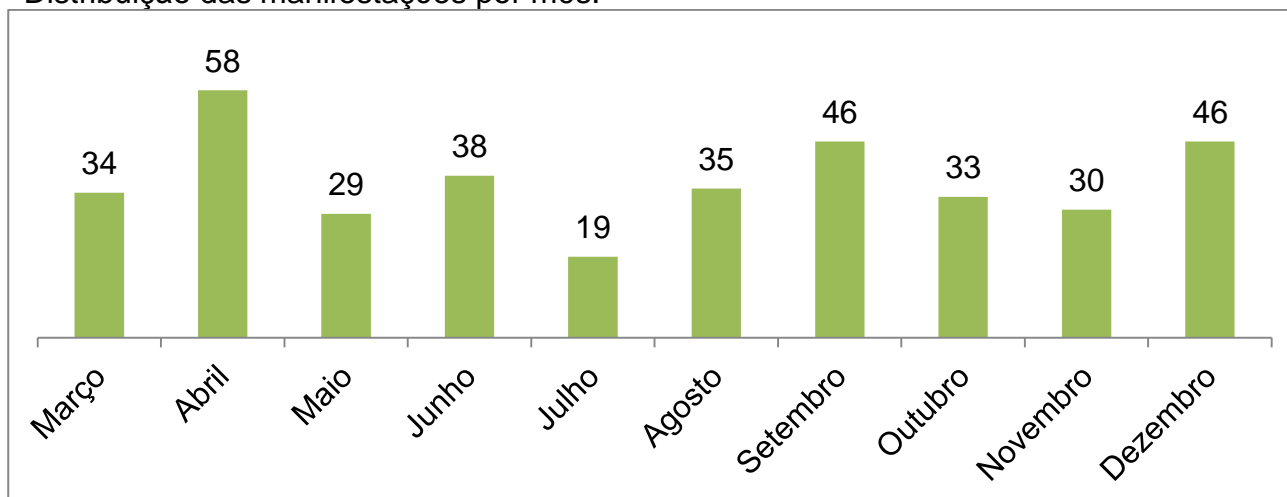
Data de elaboração do Relatório: **30/01/2018.**

### **1. Quantidade de manifestações:**

- Quantidade de manifestações: **368**

- Média mensal de pedidos: **36,8**

- Distribuição das manifestações por mês:



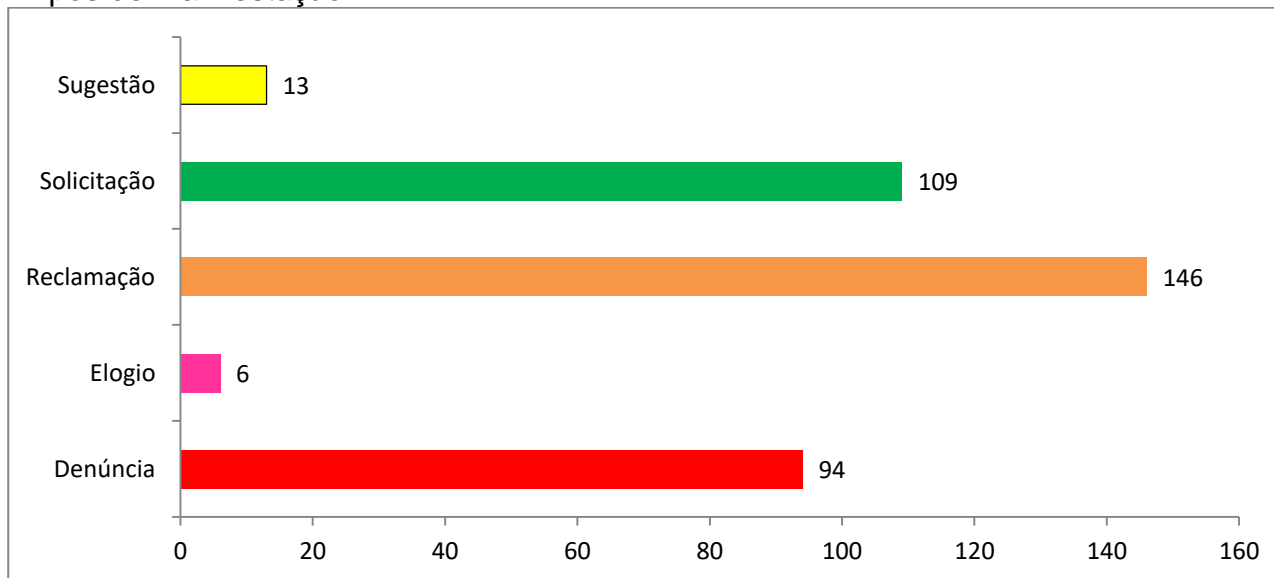
### **2. Situação e características das manifestações:**

- Status das manifestações:

	<b>Quantidade</b>	<b>% de Manifestações</b>
Concluídas	342	92,93%
Arquivada	1	0,27%
Complementada	1	0,27%
Respostas intermediárias	24	6,52%



**- Tipos de manifestação:**



**- Temas das manifestações (Top 10):**

	Assunto	Quantidade	% de Manifestações
1	Concurso	34	9,24%
2	Educação	21	5,71%
3	Curso técnico	18	4,89%
	Gestão de pessoas	18	4,89%
5	Auxílio	16	4,35%
	Instituto Federal	16	4,35%
7	Educação superior	15	4,08%
8	Laboratórios	13	3,53%
9	Administração	12	3,26%
10	Conduta docente	11	2,99%
	Educação profissionalizante	11	2,99%
	Relações de trabalho	11	2,99%

**3. Respostas às manifestações:**

- Respostas conclusivas: 342
- Tempo médio de resposta: 20,31 dias

**4. Perfil dos solicitantes:**

Gênero	
Feminino	95
Masculino	145
Não informou	128



Faixa etária			
0-19		19	
20-39		128	
40-59		65	
60-79		1	
Não informou		155	
Localização			
CE	1	RS	6
ES	2	SC	6
MG	5	SP	7
PR	156	Não informou	185

## **5. Informações adicionais para o correto entendimento deste relatório**

- Este relatório está dividido em 5 (cinco) seções, conforme abaixo:

### *1) Quantidade de manifestações:*

- Total de manifestações recebidas para o período, sua média mensal de pedidos e a distribuição das manifestações por mês. Ressalta-se que o IFPR passou a utilizar o sistema e-OUV a partir de 01/03/2017.

### *2) Situação e características das manifestações:*

- Status das solicitações: (i) concluída: manifestação que teve resposta conclusiva; (ii) complementada: manifestação que, após resposta por parte do IFPR, foi complementada pelo solicitante e necessita nova resposta por parte do IFPR; (iii) arquivada: manifestação que foi encerrada sem ter uma resposta conclusiva; e (iv) resposta intermediária: manifestação que recebeu um primeiro tratamento por parte do IFPR contudo ainda não foi finalizada.

- Tipos de manifestação: (i) sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal; (ii) solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração; (iii) reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; (iv) elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido; e (v) denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo. O solicitante que escolhe qual tipo de manifestação fazer.

- Temas das manifestações: rol de assuntos apresentados pelo sistema eOUV para que o solicitante escolha qual tema se relaciona com sua manifestação.

### *3) Respostas às manifestações:*

- Total de manifestações que tiveram respostas conclusivas no período e tempo médio de resposta.

### *4) Perfil dos Solicitantes*

- Dados de gênero, faixa etária e localização dos solicitantes.

### *5) Informações adicionais para o correto entendimento do relatório.*