



## Relatório de Manifestações recebidas pela Ouvidoria

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

Período de consulta: **01/2019 a 12/2019.**

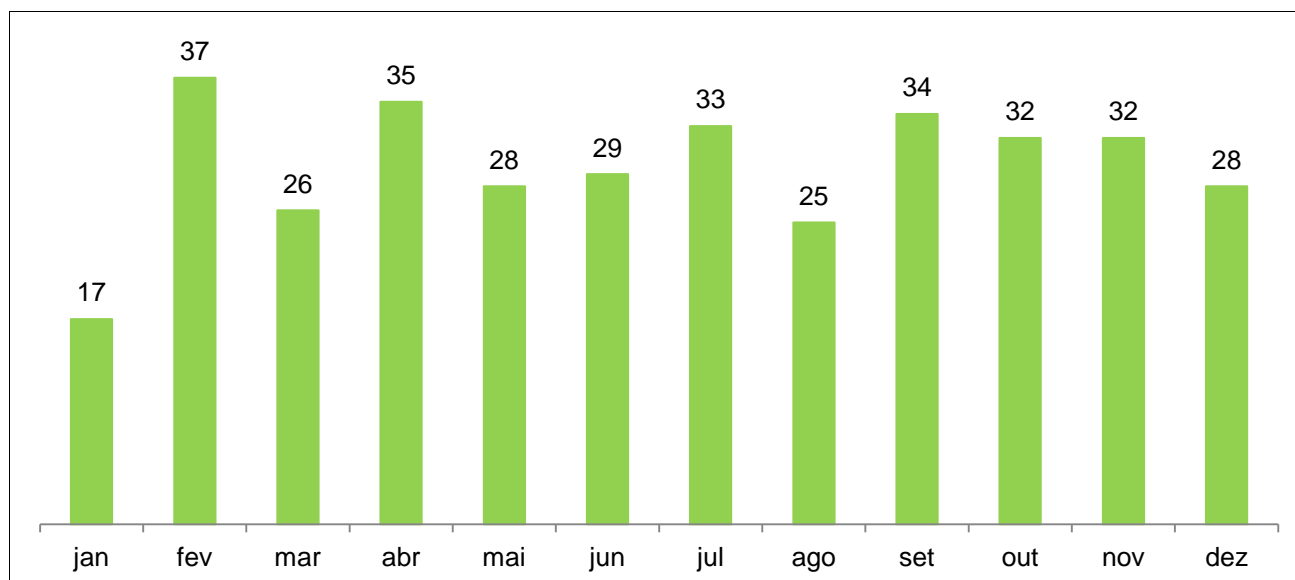
Data de elaboração do Relatório: **13/02/2019.**

### 1. Quantidade de manifestações:

- Quantidade de manifestações: **356** - Média mensal de pedidos: **29,6**

- Tempo médio de resposta: **24,9 dias**

- Distribuição das manifestações por mês:



- Evolução ano a ano:

	2017	2018	2019
Quantidade de manifestações	368	436	356

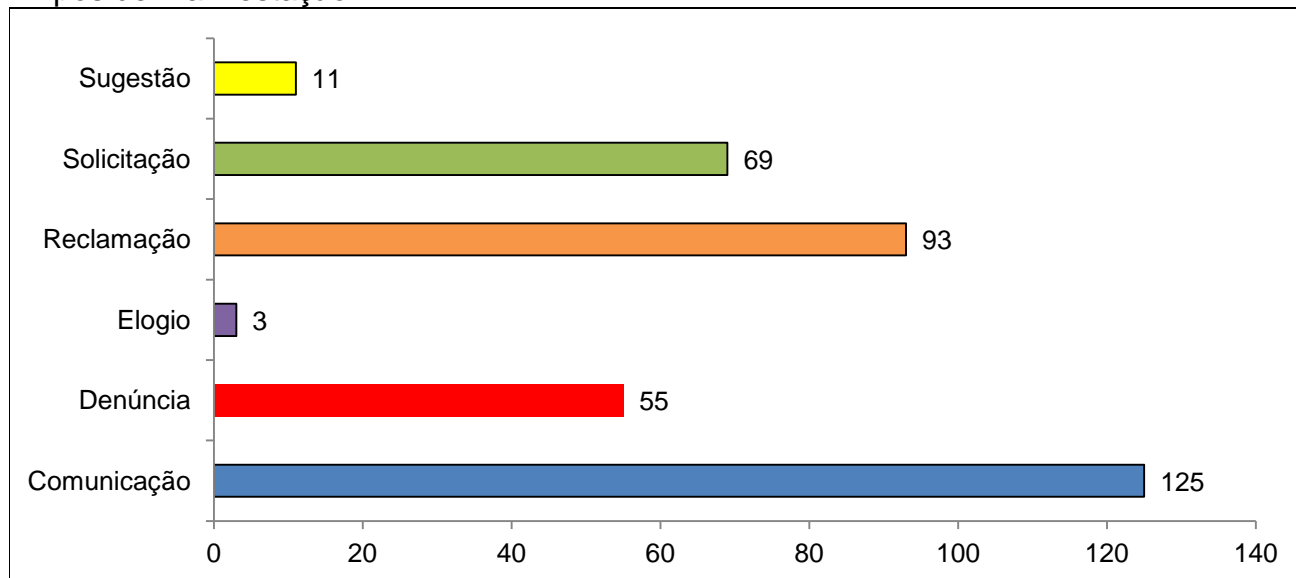
### 2. Situação e características das manifestações:

- Status das manifestações:

	Quantidade	% de Manifestações
Concluídas	353	99,16%
Respostas intermediárias	3	0,84%



- Tipos de manifestação:



- Evolução ano a ano:

	2017	2018	2019
Denúncia	94	124	55
Elogio	6	5	3
Reclamação	146	138	93
Solicitação	109	98	69
Sugestão	13	10	11
Comunicação	0	61	125

- Municípios do local dos fatos:

Município	Qtde Manifestações	Município	Qtde Manifestações
Arapongas	6	Ivaiporã	6
Assis Chateaubriand	5	Jacarezinho	18
Astorga	4	Londrina	8
Barracão	3	Palmas	35
Campo Largo	8	Paranaguá	13
Capanema	1	Paranavaí	1
Cascavel	5	Pinhais	22
Colombo	3	Pitanga	5
Coronel Vivida	3	Quedas do Iguaçu	1
Curitiba	111	Telêmaco Borba	2
Foz do Iguaçu	27	Umuarama	10
Goioêre	2	União da Vitória	10
Irati	4		

\* Um total de 43 manifestações não teve o município indicado



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

- Este relatório está dividido em 3 (três) seções, conforme abaixo:

#### *1) Quantidade de manifestações:*

- Total de manifestações recebidas para o período, sua média mensal de pedidos, o tempo médio de resposta, a distribuição das manifestações por mês e a evolução ano a ano. 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; e (ii) 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; (v) denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo; e (vi) comunicação: comunicações de irregularidade são informações de origem anônima que informam irregularidades;

- Evolução ano a ano desde 2017 por tipo de manifestação;

- Municípios do local dos fatos: municípios onde o IFPR tem campi que foram indicados pelo usuário como local do fato narrado.

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