



RELATÓRIO ANUAL 2020

Ouvidoria do Instituto Federal do Piauí



**INSTITUTO
FEDERAL**
Piauí

RELATÓRIO ANUAL 2020

Ouvidoria do Instituto Federal do Piauí (IFPI)

TERESINA/PI
2020

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	4
2. LEGISLAÇÃO	5
3. DAS ATRIBUIÇÕES	6
4. OBJETIVO	9
5. DOS RESULTADOS	10
6. DO MONITORAMENTO DO CUMPRIMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (TRANSPARÊNCIA ATIVA)	18
7. CARTA DE SERVIÇOS	20
8. ATENDIMENTO AO CIDADÃO	22
9. PARTICIPAÇÃO EM SEMINÁRIO, PALESTRAS E OUTROS EVENTOS	24
10. PLANEJAMENTO OUVIDORIA 2021	25
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS	28

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Instituto Federal do Piauí é um setor vinculado à Controladoria Interna cujo papel se assenta na promoção e defesa dos direitos dos cidadãos a partir da viabilização da participação e do controle social assumindo um papel de extrema relevância para a valorização da cidadania, de forma a assegurar o fim público da ação administrativa.

No IFPI, a Ouvidoria atua como um instrumento de comunicação entre a sociedade e a gestão pública intermediando a participação da comunidade sobre a melhoria da prestação dos serviços públicos e a geração de igualdade de oportunidades, permitindo que o cidadão tenha voz e vez dentro da Administração Pública.

Além de atuar com as demandas típicas, previstas na Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria do IFPI incorpora também as atribuições de Gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), responsável pelo processamento dos pedidos de acesso à informação, bem como as atribuições de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI), com fundamento na Lei nº 12.527/2011, responsável pelo acompanhamento do cumprimento da Transparência Ativa e monitoramento da Política de Dados Abertos no IFPI.

Atualmente, a Ouvidoria conta com uma servidora designada Ouvidora por meio da Portaria nº 1.042, de 28 de maio de 2020, e que desempenha, ainda, a função de Gestora do SIC e Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI), designada pela Portaria nº 1.294 de 27 de julho de 2020.

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)
- 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 denunciante 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;

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 (SIC)

O SIC terá como objetivos:

- I. Atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;
- II. Informar sobre a tramitação de documentos nas unidades; e
- III. Receber e registrar pedidos de acesso à informação.

Compete ao SIC:

- I. O recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;
- II. O registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número do protocolo, que conterá a data de apresentação do pedido; e
- III. O encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber.

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

Este relatório tem por finalidade prestar contas das atividades desempenhadas pela Ouvidoria, pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI) durante o ano de 2020.

5. DOS RESULTADOS

Os dados serão apresentados por período, de 1º de janeiro a 31 de maio de 2020 e de 1º de junho a 31 de dezembro de 2020, em decorrência de a atual Ouvidora ter sido designada a partir de junho/2020.

5.1 Das Demandas

5.1.1 Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2020, a Ouvidoria analisou e respondeu 69 (sessenta e nove) manifestações distribuídas por tipo, conforme detalhamento abaixo:

01/01/2020 a 31/05/2020

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	6 (28,6%)
	SOLICITAÇÃO	5 (23,8%)
	DENÚNCIA	1 (4,8%)
	SUGESTÃO	0 (0,0%)
	ELOGIO	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	9 (42,9%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

01/06/2020 a 31/12/2020

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	11 (22,9%)
	SOLICITAÇÃO	25 (52,1%)
	DENÚNCIA	2 (4,2%)
	SUGESTÃO	0 (0,0%)
	ELOGIO	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	10 (20,8%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

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 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 PENSUAP, sob o título “Manifestação de Ouvidoria nº 99999.999999/2099-99”, procedendo-se o encaminhamento ao órgão de apuração do IFPI. 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 das denúncias é realizada pela Controladoria Interna e Corregedoria Institucional.

Das comunicações/denúncias registradas no segundo período de 2020, em 7 (sete) delas foi possível aferir a materialidade da conduta, que resultou na autuação de processos administrativos, que estão em tramitação na Corregedoria.

5.1.1.1 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 encaminhadas às unidades do IFPI após passarem pelo processo de análise e pseudoanonimização dos elementos óbvios de identificação eventualmente presentes no corpo do texto, documentos e anexos da manifestação.

5.1.2 Dos pedidos de informação

No ano de 2020, a Ouvidoria analisou e respondeu 253 (duzentos e cinquenta e três) pedidos de informação, conforme detalhamento abaixo:

Tipo	Quantidade de pedidos no primeiro período de 2020	Quantidade de pedidos no segundo período de 2020
Pedido de informação	71	182

Fonte: Painéis da CGU. Disponível em <http://paineis.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. Para fins de referência, utiliza-se a média do Poder Executivo Federal, no mesmo período, para os dois tipos de demanda, conforme é possível visualizar abaixo:

Tipo de demanda	Tempo médio de resposta do IFPI no primeiro período de 2020 (em dias corridos)	Tempo médio de resposta do IFPI no segundo período de 2020 (em dias corridos)	Tempo médio de resposta do Poder Executivo Federal em 2020 (em dias corridos)
Manifestações de Ouvidoria	60,26	16,94	25,80
Acesso à Informação	22,18	11,68	12,43

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

Comparando-se com as médias nacionais, observa-se que a Ouvidoria do IFPI proporcionou aos seus usuários, no segundo período de 2020, uma resposta mais rápida conseguindo reduzir os prazos de resposta 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 IFPI 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 PEN-SUAP, 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 10 (dez) dias e o monitoramento do seu cumprimento é realizado por meio de contatos por e-mail, telefone e/ou whats app.

5.3 Do cumprimento dos prazos da LAI

- Conforme os dados obtidos abaixo, o IFPI, no segundo período de 2020, cumpriu o prazo de resposta em 95,60% dos pedidos de informação e 100% das manifestações de ouvidoria.

Tipo	Prazo	Governo Federal	Órgão
Pedido de Informação	Dentro do prazo	96,96%	95,60%
	Fora do prazo	3,04%	4,40%
Manifestação de Ouvidoria	Dentro do prazo	90%	100%
	Fora do prazo	10%	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% dos pedidos, os solicitantes responderam ao questionário, que traz os seguintes resultados:

Pergunta	Nota média do IFPI	Nota média do Poder Executivo Federal
A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?	4,28	3,54
A resposta fornecida foi de fácil compreensão?	4,80	4,10

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 IFPI apresenta um percentual de concessão das informações superior à média do Poder Executivo Federal, tendo deferido integralmente 90,91% dos pedidos de acesso à informação recebidos, contra 58,82% na média do Poder Executivo Federal, conforme os dados abaixo:

Decisão da Manifestação	Governo Federal (média)	IFPI
Acesso Concedido	58,82% (90.384)	90,91% (230)
Acesso Negado	7,05% (10.830)	1,98% (5)
Acesso Parcialmente Concedido	4,52% (6.952)	1,19% (3)
Informação Inexistente	3,19% (4.904)	1,19% (3)
Não se trata de solicitação de informação	21,91% (33.675)	2,37% (6)
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	2,51% (3.858)	0,00% (0)
Pergunta Duplicada/Repetida	2,00% (3.068)	2,37% (6)

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

Por fim, verifica-se que dos 24 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)
24	22	2

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

6. DO MONITORAMENTO DO CUMPRIMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (TRANSPARÊNCIA ATIVA)

6.1 Das Ações Realizadas

Em 27 de julho de 2020 foi extraído o relatório da transparência ativa do IFPI por meio do menu “Transparência Ativa” no sítio FalaBR/CGU. Neste relatório, observou-se que dos 49 itens preenchidos pelo IFPI, 8 itens foram avaliados, pela CGU, como cumpridos; 38 itens foram avaliados com o status de “Não cumpridos” e, 3 itens avaliados como “cumpridos parcialmente”.

Diante disso, a autoridade responsável pelo monitoramento da LAI realizou ações no sentido de atualizar informações e inserir as que estavam pendentes no site institucional; oficiou os setores responsáveis para a prestação das informações que foram recebidas e atualizadas e/ou incluídas no site do IFPI e no sistema da CGU, gerando o relatório atual com a seguinte avaliação: Dos 49 itens preenchidos pelo órgão, 20 foram considerados cumpridos; 13 como não cumpridos e 16 como cumpridos parcialmente.

Com essas ações preliminares, a autoridade de monitoramento da LAI buscou, inicialmente, realizar um diagnóstico no cumprimento da LAI no IFPI com base no **“Guia de Transparência Ativa para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal”** publicado pela Controladoria Geral da União (CGU), bem como responder ao instrumento de acompanhamento e controle da Transparência Ativa da CGU e especificamente, ao Ofício do Tribunal de Contas da União.

Após os novos dados serem apresentados, identificou-se, ainda, uma necessidade de ajustes e melhorias em relação à divulgação das informações. Sendo assim, visando manter o acompanhamento contínuo, sistemático e fortalecer a transparência pública, a autoridade de monitoramento da LAI oficiou, especificamente quanto aos itens constantes no instrumento de avaliação da transparência ativa, os setores responsáveis pelos dados a serem publicados e emitiu recomendação no sentido da atualização contínua e sistemática com vistas a fortalecer a transparência pública como forma de mitigar riscos relacionados a transparência, bem como disponibilizar à comunidade informações adequadas para o exercício do controle social.

Em setembro de 2020, a autoridade de monitoramento da LAI no IFPI autuou processos e encaminhou às Pró Reitorias e Diretorias Sistêmicas com as recomendações para atendimento à Transparência Ativa no IFPI.

Recomendou-se, ainda, à autoridade máxima do IFPI que orientasse todos os gestores a observarem a transparência ativa do site institucional, dando sempre publicidade aos atos praticados e ações desenvolvidas de modo a atender à transparência ativa e às recomendações da CGU.

Portanto, o segundo período do ano de 2020 foi de importantes avanços para o IFPI na política de transparência, uma vez que, com a solução de diversos problemas que existiam no site institucional, os indicadores de transparência ativa melhoraram como pode se verificar abaixo:

Período	Itens cumpridos	Itens parcialmente cumpridos	Itens não cumpridos
Até maio/2020	8 (16,3%)	3 (6,2%)	38 (77,5%)
Atualmente	20 (40,8%)	16 (32,7%)	13 (26,5%)

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

Esta Ouvidoria realiza, ainda, o monitoramento da Plano de Dados Abertos, o qual encontra-se em processo de implementação.

7. 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.

O desenvolvimento da Carta de Serviços aos Usuários, apesar de iniciado, não foi concluído, pela quantidade e especificidade dos serviços prestados pela Reitoria e pelos 20 campi, nas áreas de Ensino, Pesquisa, Extensão e Administração. A Ouvidoria, em 2019, compilou os dados recebidos dos campi (embora nem todos tenham enviado a informação), contudo, as informações constantes do

portal <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-federal-de-educacao-ciencia-e-tecnologia-do-piaui> precisa de atualização, à luz do novo Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI 2020-2024).

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

1. Matrícula em curso de Educação à Distância – IFPI;
2. Matrícula em curso de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado) – IFPI;
3. Matrícula em curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) – IFPI;
4. Matrícula em curso de Formação Inicial e Continuada – IFPI;
5. Obter Assistência Estudantil – IFPI;
6. Obter diploma ou 2ª via de diploma – IFPI;
7. Participar de processo seletivo para curso de Formação Inicial e Continuada – IFPI;



8. Participar de processo seletivo para curso de Educação à Distância – IFPI;
9. Participar de processo seletivo para curso de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado) – IFPI;
10. Participar de processo seletivo para curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) – IFPI;
11. Bolsa de Extensão – IFPI;
12. Bolsa de Pesquisa – IFPI.

A Ouvidoria procederá, em 2021, à atualização da Carta de Serviços ao Usuário para disponibilizar à sociedade portfólio das ações do IFPI que disseminem o Ensino, a Pesquisa e a Extensão em todo território piauiense.

8. ATENDIMENTO AO CIDADÃO

O atendimento da Ouvidoria, quando presencial, ocorre, diariamente, de segunda a sexta-feira, no horário de 08:00 às 12:00 e de 13:00 às 17:00. Além disso, é disponibilizado computador (desktop) para registro de informações e suporte de pesquisa aos dados disponíveis no sítio do IFPI.

Excepcionalmente, em virtude da pandemia, a Ouvidoria está atuando de forma remota e atendendo por meio do sistema FalaBR, acompanhando, tramitando e respondendo às manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Informação, bem como recebendo e respondendo as demandas recebidas no e-mail institucional.

8.1 Dos canais de atendimento

Telefone: (86) 3131-1407

E-mail: ouvidoria@ifpi.edu.br

Correspondência: Avenida Jânio Quadros, 330, Santa Isabel, Teresina/PI, CEP 64.059-430, Sala A-102/Ouvidoria

Presencialmente na Reitoria

Site: <https://www.ifpi.edu.br/ouvidoria>

9. PARTICIPAÇÃO EM SEMINÁRIO, PALESTRAS E OUTROS EVENTOS

Curso	Período	Instituição	Carga Horária
Gestão de Ouvidoria	18/06/2020 a 18/07/2020	ENAP	20
Treinamento FalaBR	14/07/2020	CGU	
Descomplicando o tratamento de denúncias	06/07/2020 a 15/07/2020	CGU	12
Controle Social	24/07/2020 a 23/08/2020	ENAP	20
Avaliação de serviços e conselho de usuários	24/08/2020 a 02/09/2020	CGU	12
XVI Encontro Nacional de Controle Interno - Desafio das Unidades de Auditoria Interna: Auditoria Financeira e Auditoria de Avaliação de Políticas Públicas	08/09/2020	Conselho Nacional de Controle Interno	02
VII Encontro dos Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil	23/09/2020 a 25/09/2020	Evento próprio (SIC)	15

10. 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, disseminar a participação e o controle social no contexto educacional. Demonstra-se, abaixo, as atividades prioritárias da Ouvidoria/SIC para o ano de 2021:

Descrição das Atividades	Justificativas	Período
Elaborar e publicar Relatório de gestão da Ouvidoria, Relatório de atendimento às manifestações de ouvidoria e Relatório de atendimentos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	Art. 30 (Lei nº 12.527/2011) A autoridade máxima de cada órgão ou entidade publicará, anualmente, em sítio à disposição na internet e destinado à veiculação de dados e informações administrativas, nos termos de regulamento: III - relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes. Art. 14 (Lei nº 13.460/2017) Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão: 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.	Fevereiro/ 2021

Elaborar relatório de monitoramento da Lei de Acesso à Informação (Transparência ativa)	Art. 40º (Lei nº 12.527/2011) À autoridade de monitoramento da LAI caberá: II - Monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;	Março/2021
Implantar o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública	Ação CGU 37 do “Plano Anticorrupção: Diagnóstico e Ações do Governo Federal” elaborado pelo Comitê Interministerial de Combate à Corrupção (CICC), a qual estabelece a implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) de forma obrigatória no âmbito do SisOuv.	Março/2021
Atualizar a Carta de Serviços ao Usuário	A Carta de Serviços aos Usuários disponível no portal https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-federal-de-educacao-ciencia-e-tecnologia-do-piau precisa de atualização, à luz do novo Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI 2020-2024).	Abril/2021
Instituir o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do IFPI	Art., 24C (Decreto nº 10.228/2020) 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).	Maio/2021

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 melhoria do serviço público.	Junho/2020
Disseminar a Ouvidoria e o E-SIC 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 solicitantes, disseminar a existência desses serviços entre o público-alvo da instituição viabilizará melhorias e aumentará o controle de processos e servidores.	Anual (Ação contínua)
Monitorar a implementação do Plano de Dados Abertos do IFPI	O Decreto nº 8.777/2016 instituiu a política de dados abertos com o objetivo de, entre outros, promover a publicação de dados contidos em bases de dados de órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional sob a forma de dados abertos;	Anual (Ação contínua)
Monitorar o sistema Fala BR e o recebimento dos e-mails da ouvidoria.	Receber, tratar, encaminhar e responder os pedidos de informação e manifestações de ouvidoria registrados no sistema Fala BR, visto que a Ouvidoria é o elo entre o Estado e o usuário de serviços públicos. Configura-se como uma unidade que promove a participação popular, respondendo as manifestações e também promove o controle da Administração Pública, provendo informações que são trazidas diretamente pelos cidadãos e que poderão subsidiar os aprimoramentos necessários à gestão dos órgãos e entidades.	Anual (Ação contínua)

Monitorar o cumprimento das informações referentes à Transparência Ativa, conforme legislação vigente	O Ensino, a Pesquisa, a Extensão e as atividades administrativas são diversas, sendo necessário viabilizar e uniformizar os processos de divulgação, monitoramento e avaliação das ações setoriais a fim de eliminar a redundância e a eventual omissão de informação institucional que a lei assegura a divulgação independente de solicitação.	Anual (Ação contínua)
Monitoramento das informações, sugestões e reclamações da sociedade (implantação do serviço 0800)	As tarefas cotidianas do setor se resumem 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 (Ação contínua)

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria é o elo entre a sociedade e o IFPI. 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 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.



INSTITUTO FEDERAL
Piauí

Instituto Federal do Piauí
Reitoria - Avenida Presidente Jânio Quadros, 330,
64053-390, Santa Isabel, Teresina (PI)

 ifpi.edu.br

