

GUIA DE MANIFESTAÇÕES

FLUXOS PARA O CIDADÃO



INSTITUTO FEDERAL
Piauí

www.ifpi.edu.br



/IFPIAUI



/IFPIAUI



/IFPIAUI



/TVIFPIAUI



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ

Avenida Jânio Quadros, 330, Bairro Santa Isabel, Teresina/PI

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



PRISCILLA MENESES DE MACÊDO
Ouvidora-Geral do IFPI



SUMÁRIO

Apresentação	04
O que é a Ouvidoria?	05
O que é uma Manifestação?	05
Preciso me Identificar?	06
Quais os tipos de Manifestações?	08
Fluxos para registro da Manifestação	09
Fluxos Internos da Ouvidoria	10
Fluxos para o Tratamento da Reclamação	11
Fluxos para o Tratamento da Sugestão.	12
Fluxos para o tratamento do Elogio	13
Fluxos para Denúncia	14
Fluxos para registro do Pedido de Acesso à Informação(LAI)	15
Fluxos para tratamento do Pedido de Informação	16
Links importantes	17
Canais de Atendimento da Ouvidoria-Geral do IFPI	17





APRESENTAÇÃO

Bem-vindo ao Manual de Fluxos de Manifestações do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí. Este documento foi elaborado, com base nos regulamentos internos e nas Leis nº 12.527/2011 e nº 13.460/2017, bem como, nos Decretos nº 9.094/2017, nº 10.890/2021 e nº 7.724/2012, com o objetivo de fornecer uma visão abrangente dos conceitos principais e dos procedimentos para registro e tratamento das Manifestações de Ouvidoria.

Os fluxos das manifestações aqui descritos foram cuidadosamente estruturados para proporcionar clareza e consistência em todas as etapas do processo realizado. Cada seção detalha os passos necessários que devem ser observados para garantir a qualidade no atendimento da demanda do cidadão e a eficiência da nossa instituição.

Este documento reforça nosso compromisso com a transparência, a eficiência operacional e a excelência em cada aspecto de nossas atividades. A observância deste manual não apenas facilita a compreensão dos processos pelo cidadão manifestante, mas também promove um ambiente de trabalho colaborativo e organizado.

Agradecemos à você manifestante pelo empenho em seguir os procedimentos descritos e pela sua contribuição continua para a melhoria dos serviços prestados pelo IFPI.



O que é?



**A Ouvidoria-Geral é o canal
que conecta o Cidadão ao IFPI.**

Através da Ouvidoria-Geral você pode apresentar sua manifestação e auxiliar o IFPI a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

O que é uma manifestação

A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a **Ouvidoria** seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido.

Quais os tipos de manifestações?

- 1. Reclamação | 2. Elogio | 3. Sugestão | 4. Solicitação
- 5. Simplifique | 6. Denúncia | 7. Acesso à informação

Como posso fazer uma Manifestação?

A Manifestação deve ser registrada na Plataforma **FALA.BR**

FALA.BR

<https://falabr.cgu.gov.br>



Ouvidoria
CIDADÃ

GUIA DE
MANIFESTAÇÕES
FLUXOS PARA O CIDADÃO

05



FALA.BR

O que é o FALA.BR?

É um canal integrado para encaminhamentos de Manifestações a órgãos públicos e entidades públicas.

Preciso me identificar para fazer uma manifestação?

As Manifestações do tipo RECLAMAÇÃO, SIMPLIFIQUE, SUGESTÃO, ELOGIO, SOLICITAÇÃO E PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO necessitam necessariamente da realização de cadastro no sistema FALA.BR

É possível fazer uma manifestação de forma anônima?

As manifestações do tipo Denúncia podem ser realizadas tanto mediante cadastro como de forma anônima, sendo que o manifestante que optar pelo anonimato não obterá um número de protocolo e nem receberá uma resposta da ouvidoria para sua manifestação.



Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação) e Lei 13.460/2017 (código de defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que você autorize expressamente o acesso a estas informações.



Preciso me identificar?



A Lei nº 13.460/2019, de 26 de junho de 2017, garante aos usuários de serviços públicos a proteção de suas informações pessoais, **DEVENDO** as Ouvidorias resguardarem a identidade e os elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação e demais informações de acesso restrito.

Prazos de resposta para o cidadão





Tipos de manifestações



SUGESTÃO

É uma proposição de ideia ou proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados



RECLAMAÇÃO

É uma demonstração de insatisfação relativa ao serviço prestado.



ELOGIO

É uma demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido



SIMPLIFIQUE

Se você acha a prestação de um serviço público muito burocrática.



DENÚNCIA

Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo



SOLICITAÇÃO

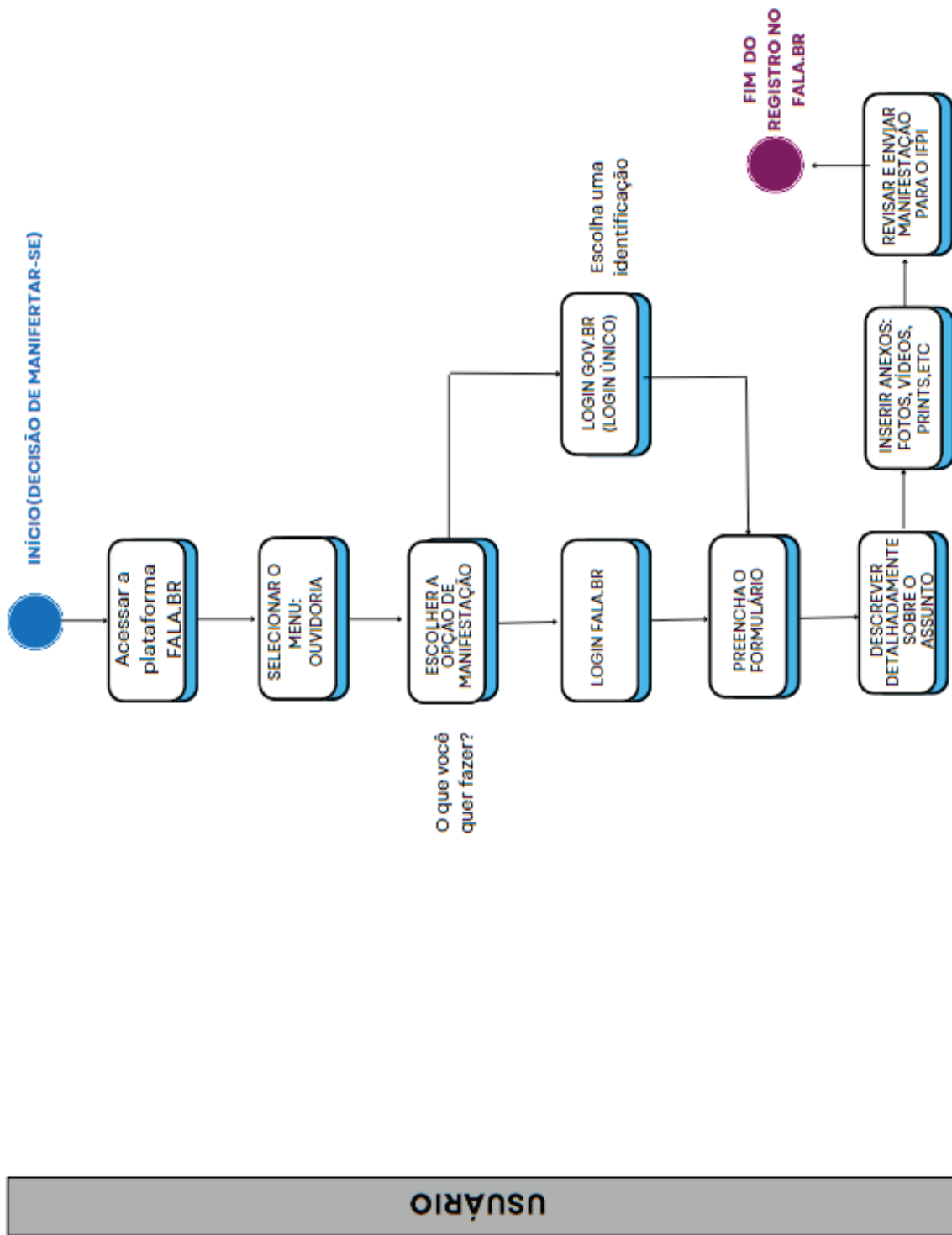
É um Requerimento para adoção de providência por parte da Administração.



ACESSO À INFORMAÇÃO

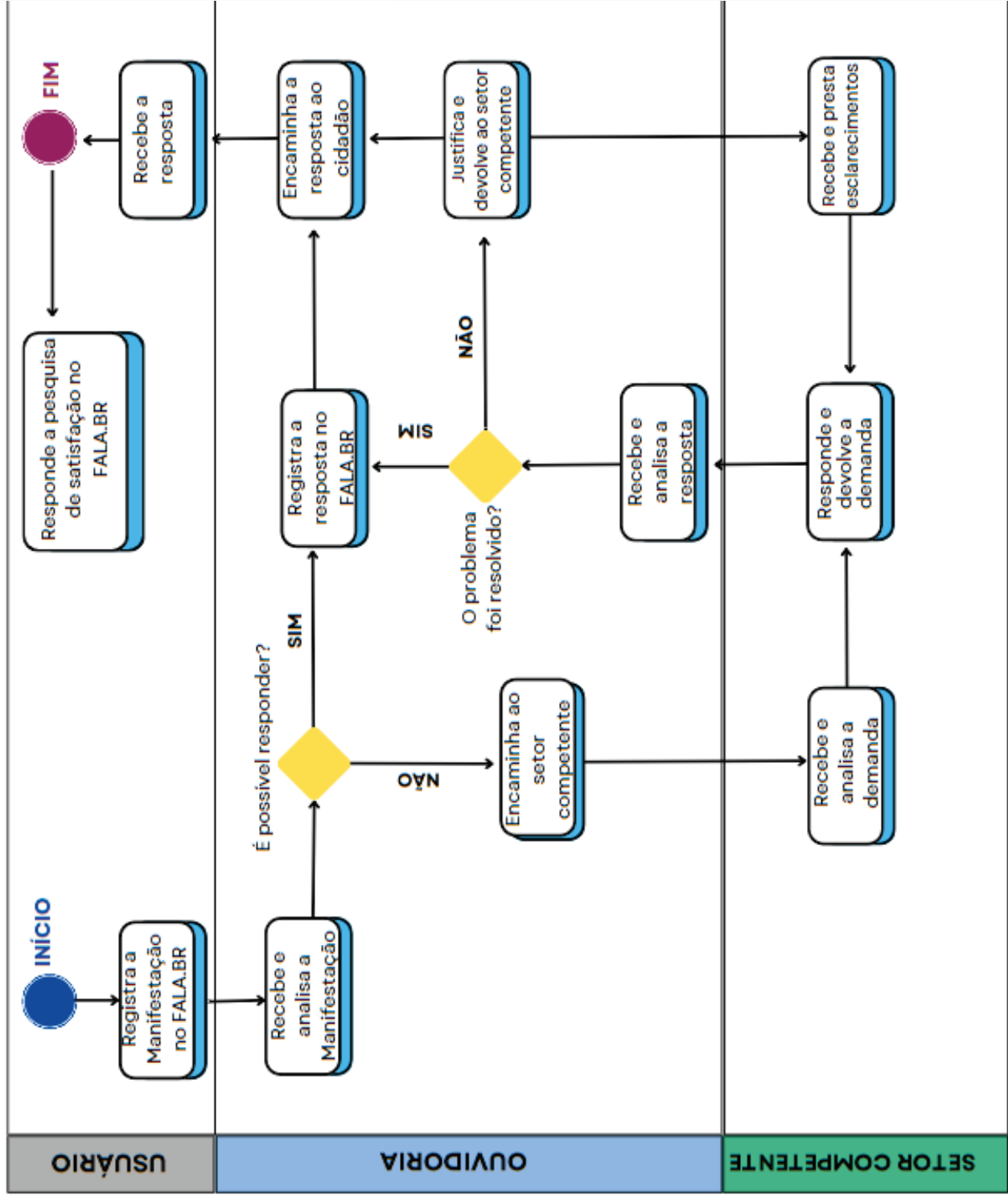
Acesso à Informações Públicas
LEI N° 12.527/2011
DECRETO N° 7.724/2012

OUVIDORIA-GERAL DO IFPI - FLUXOS PARA REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO



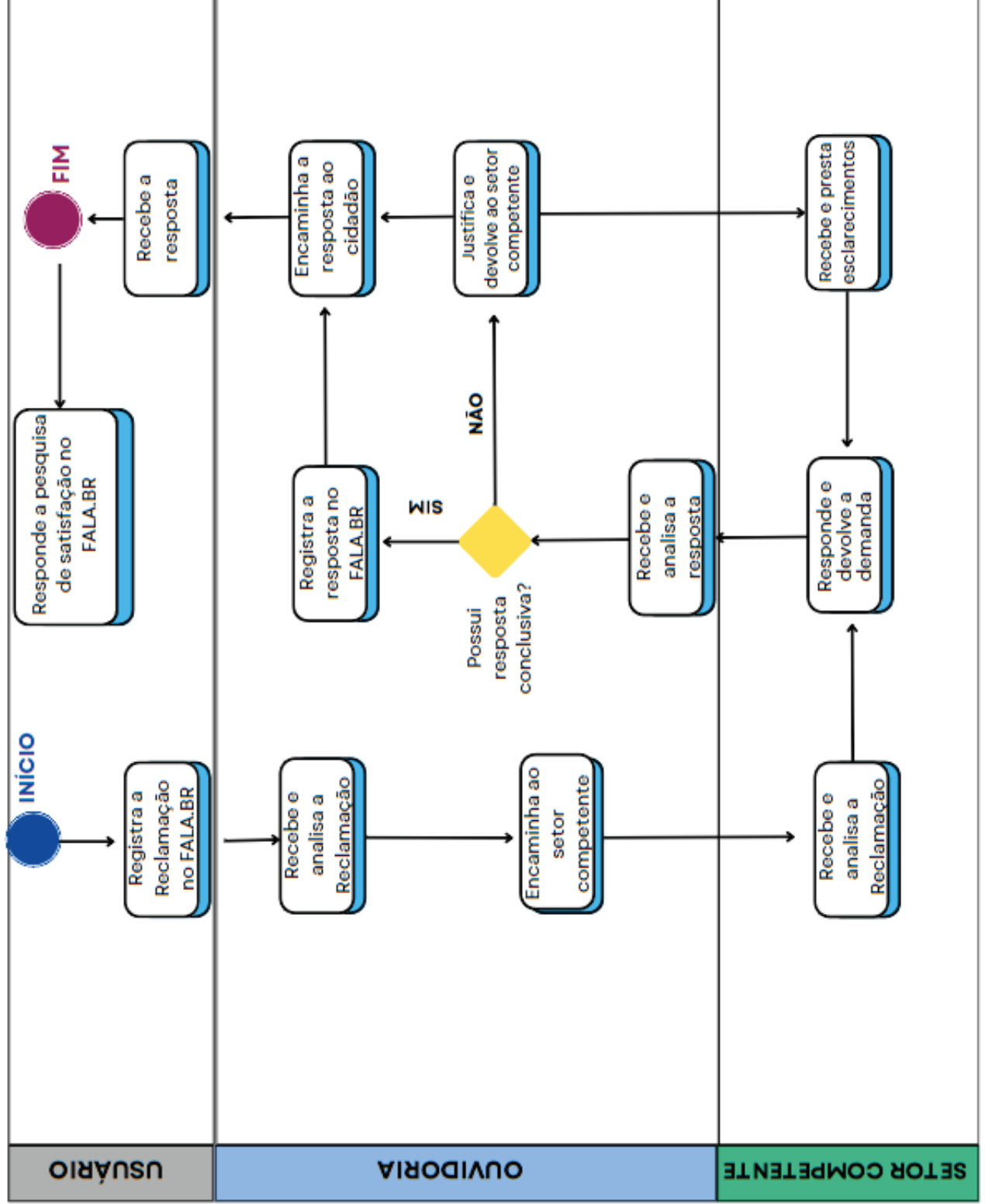


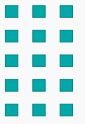
FLUXOS INTERNOS DA OUVIDORIA



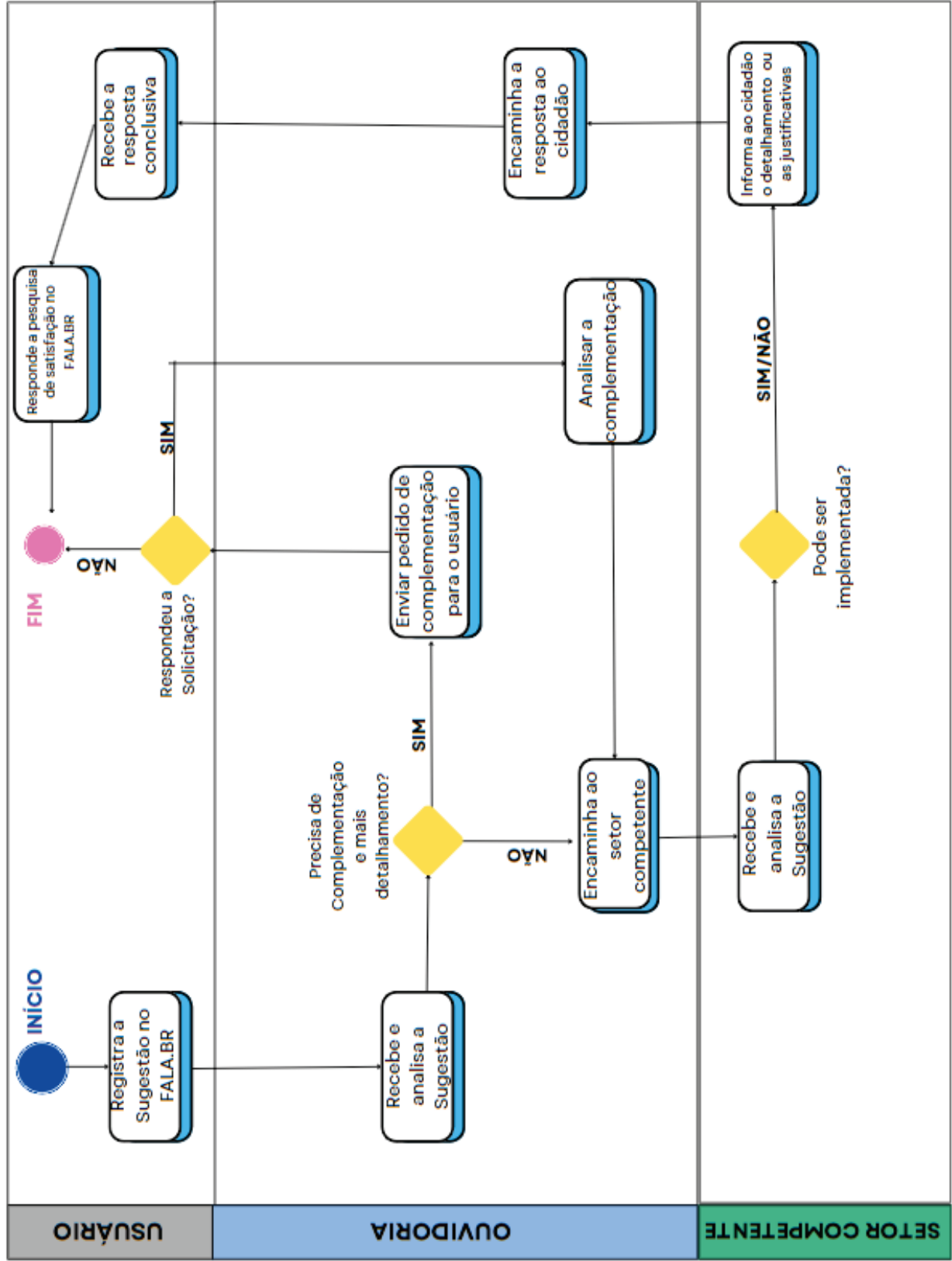


FLUXOS PARA RECLAMAÇÃO

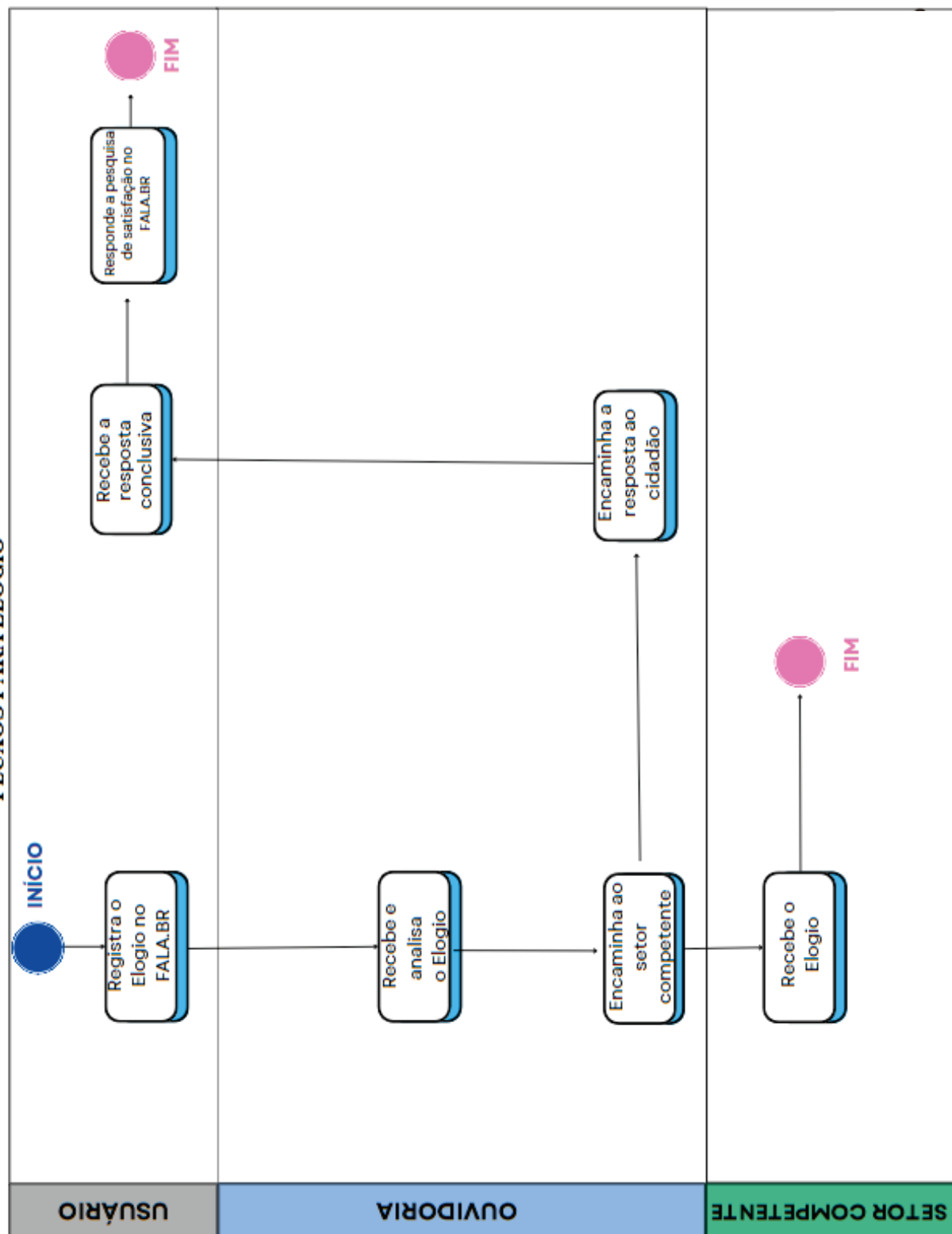




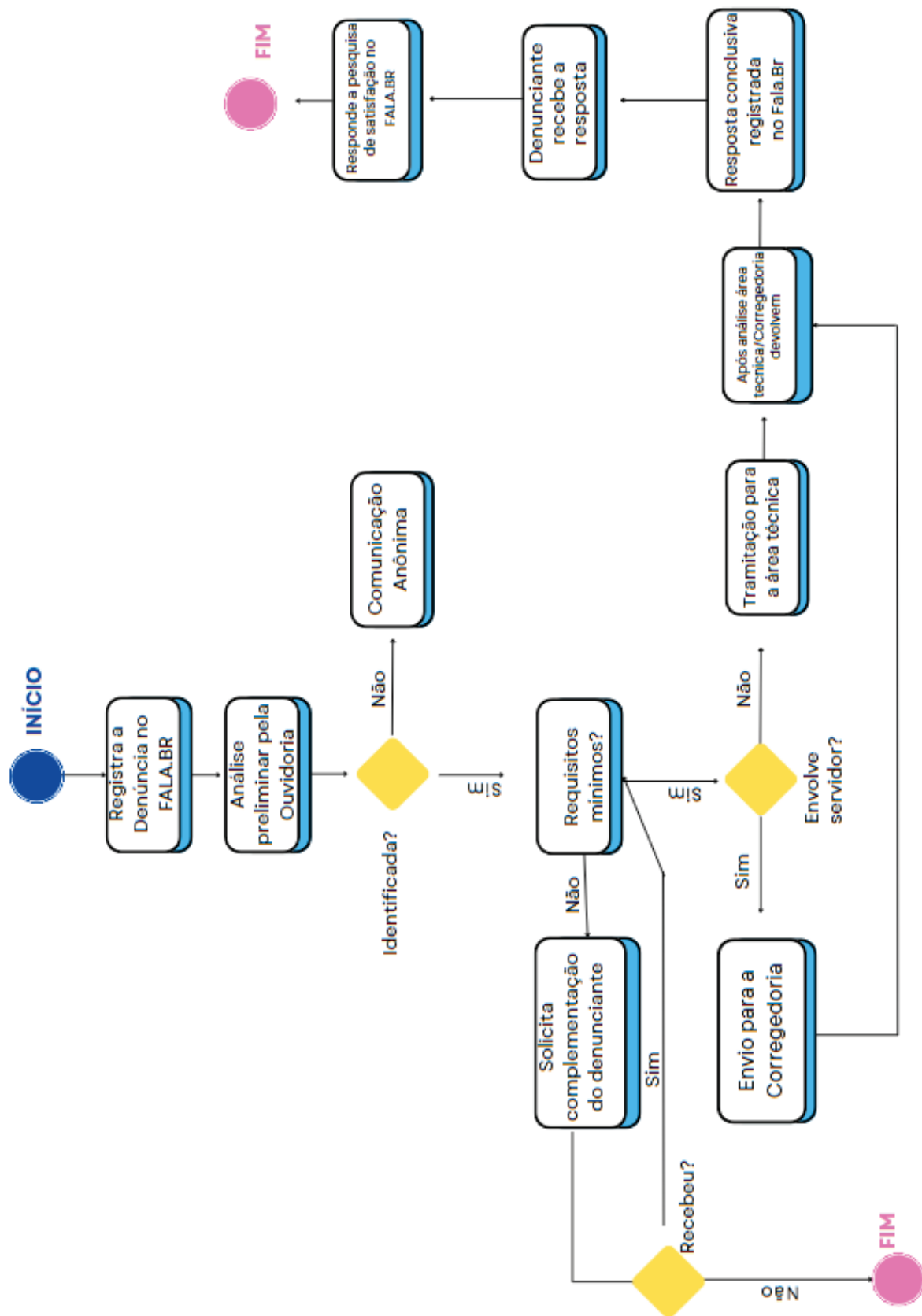
FLUXO PARA SUGESTÃO



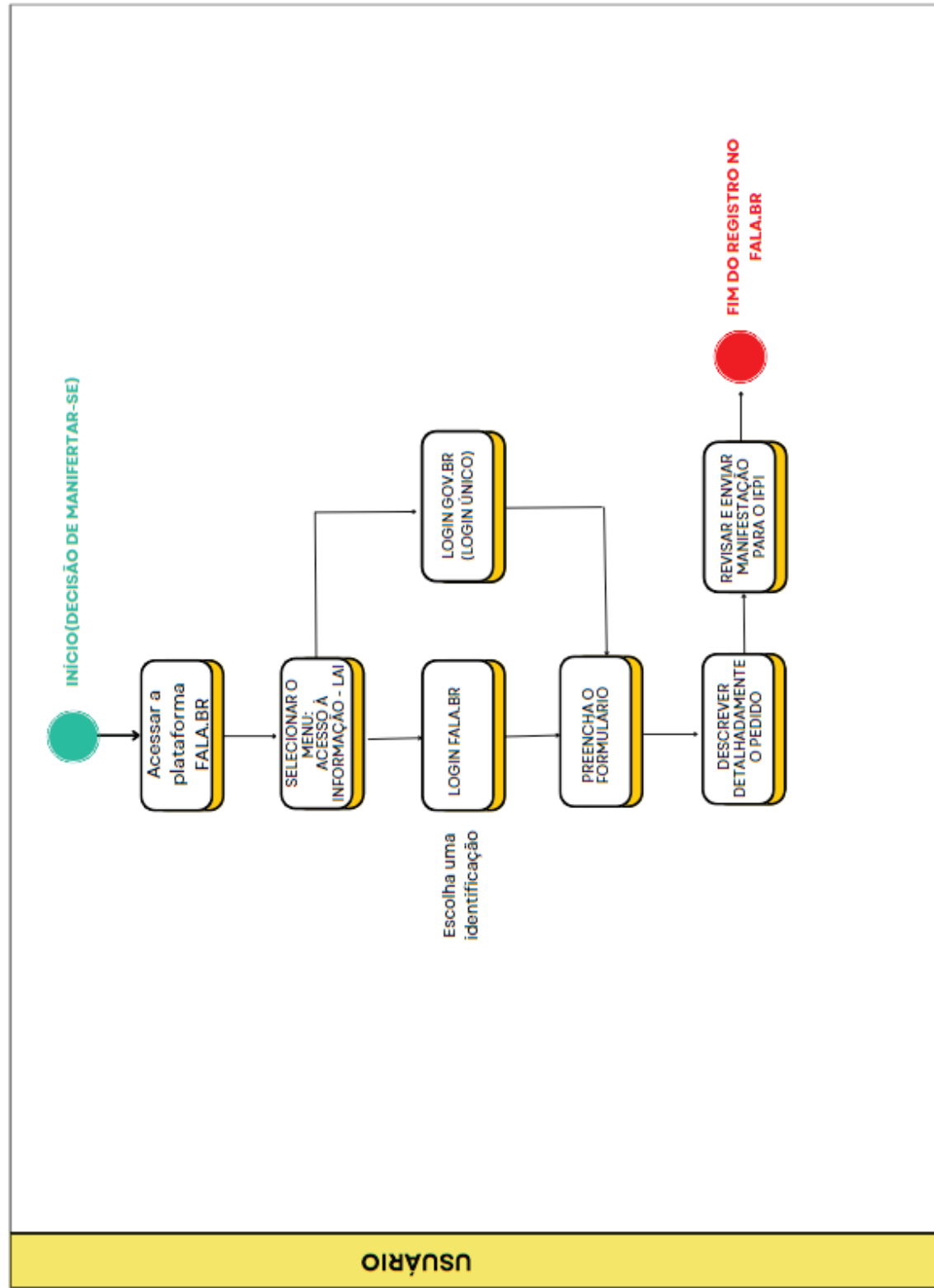
FLUXOS PARA ELOGIO



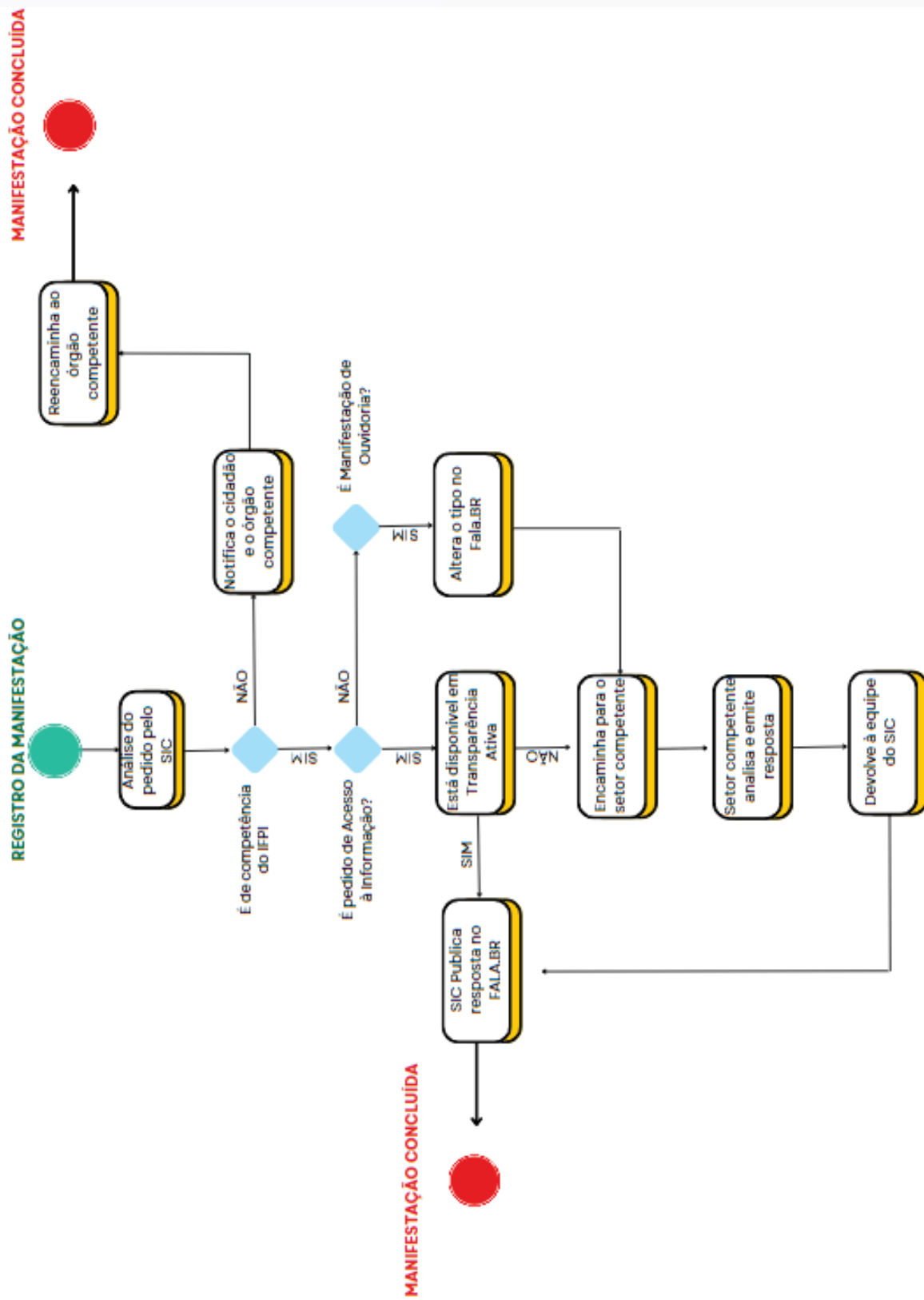
FLUXOS PARA DENÚNCIA



FLUXOS PARA REGISTRO DO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO



FLUXOS PARA TRATAMENTO DO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Links fala.br



Plataforma



**Manual
Módulo Ouvidoria**



**Perguntas e
Respostas**



**Manual
Acesso a
Informação**



**LAI
para cidadãos**



Guia Lilás da CGU

CANAIS DE ATENDIMENTO

✓ WHATSAPP

- (86)99413-4839
No horário de
08:00 às 12:00hs

✓ TELEFONE

(86) 3131-1474

✓ E-MAIL

ouvidoria@ifpi.edu.br

ATENDIMENTO PRESENCIAL

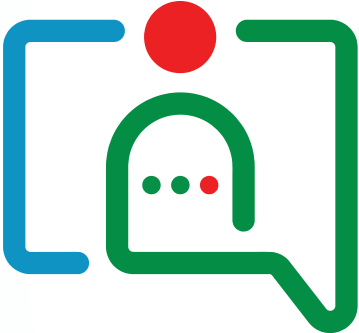
Sala da Ouvidoria-Geral localizada na sede da Reitoria:
Avenida Jânio Quadros, 330, Bairro Santa Isabel, Teresina/PI.
No horário de 8:00 às 12:00hs e 14:00hs às 18:00hs



Ouvidoria
CIDADÃ

**GUIA DE
MANIFESTAÇÕES**
FLUXOS PARA O CIDADÃO

17



Ouvidoria

C I D A D Ã



INSTITUTO FEDERAL
Piauí

www.ifpi.edu.br



/IFPIAUI



/IFPIAUI



/IFPIAUI



/TVIFPIAUI