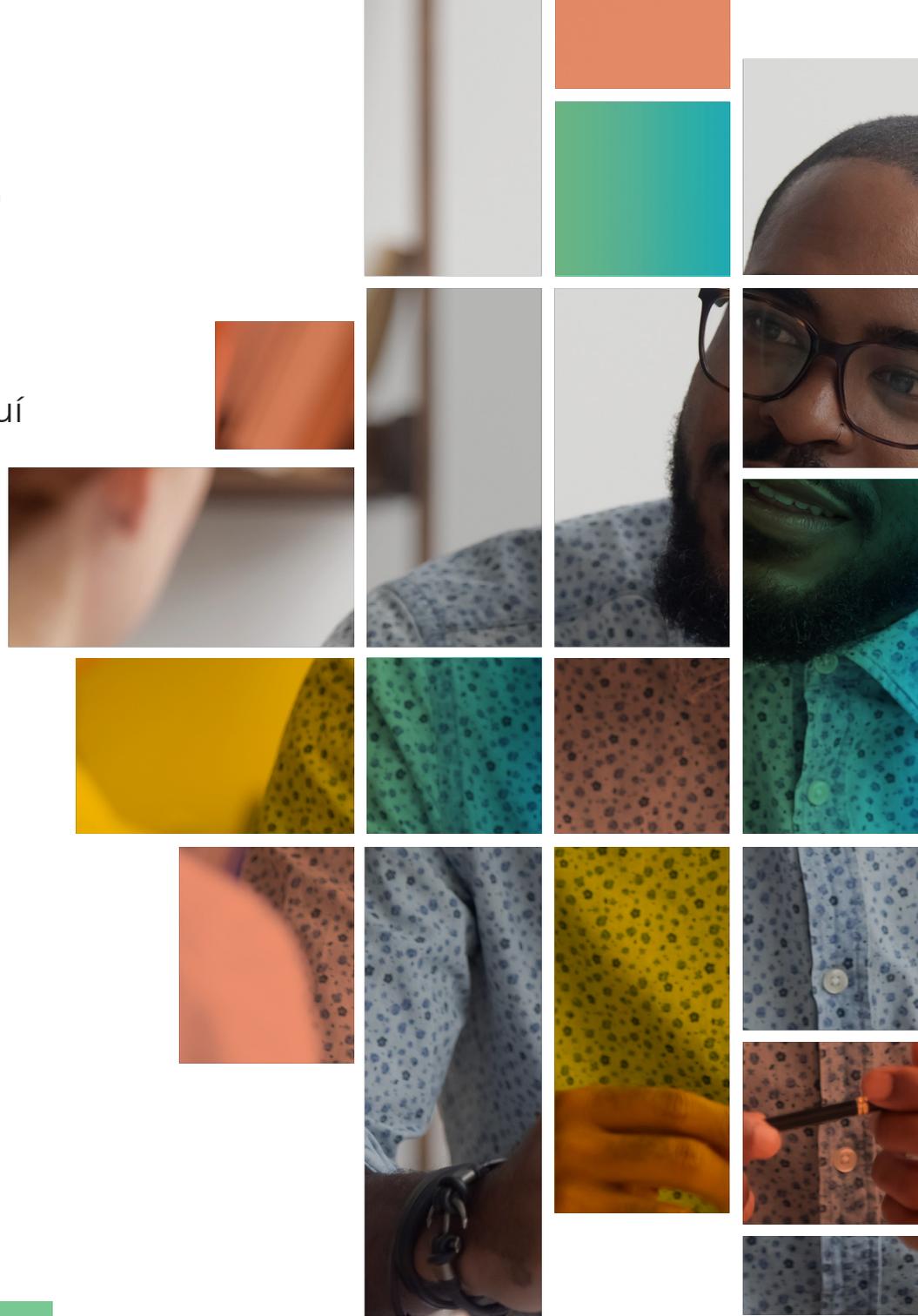


# RELATÓRIO ANUAL 2021

Ouvidoria do Instituto Federal do Piauí



# RELATÓRIO ANUAL 2021

Ouvidoria do Instituto Federal do Piauí (IFPI)

TERESINA/PI  
2021

# SUMÁRIO

1 Apresentação	5
2 Legislação	6
3 Das Atribuições	8
3.1 Ouvidoria	8
3.2 Serviço de Acesso à Informação (SIC)	10
3.3 Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI)	11
3.4 Do Acompanhamento da Carta de Serviços ao Usuário	11
3.5 Da Resolução Pacífica de Conflitos	12
3.6 Do Conselho de Usuários	13
3.7 Da Implementação do Plano de Maturidade da Ouvidoria	14
4 Objetivo	15
5 Das Ações e Resultados	16
5.1 Da Transparência Passiva (Manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Acesso à Informação)	16

	5.2 Do Tempo de Resposta	19
	5.3 Do Cumprimento dos Prazos	20
	5.4 Da Satisfação dos Solicitantes para os Pedidos de Informação.	20
	5.5 Das Decisões Administrativas para os Pedidos de Informação.	21
	6 Do Monitoramento do Cumprimento da Lei de Acesso à Informação (Transparência Ativa)	23
	6.1 Das Ações Realizadas	23
	7 Plano de Dados Abertos	25
	8 Carta de Serviços	26
	9 Conselho de Usuários	27
	10 Plano de Maturidade da Ouvidoria	28
	11.1 Dos Canais de Atendimento	31
	11 Atendimento ao Cidadão	31
	12 Planejamento Ouvidoria 2022	32
	13 Considerações Finais	36

# 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, monitoramento da Política de Dados Abertos** no IFPI, **Conselho de Usuários e implementação do Plano de Maturidade da Ouvidoria**.

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).

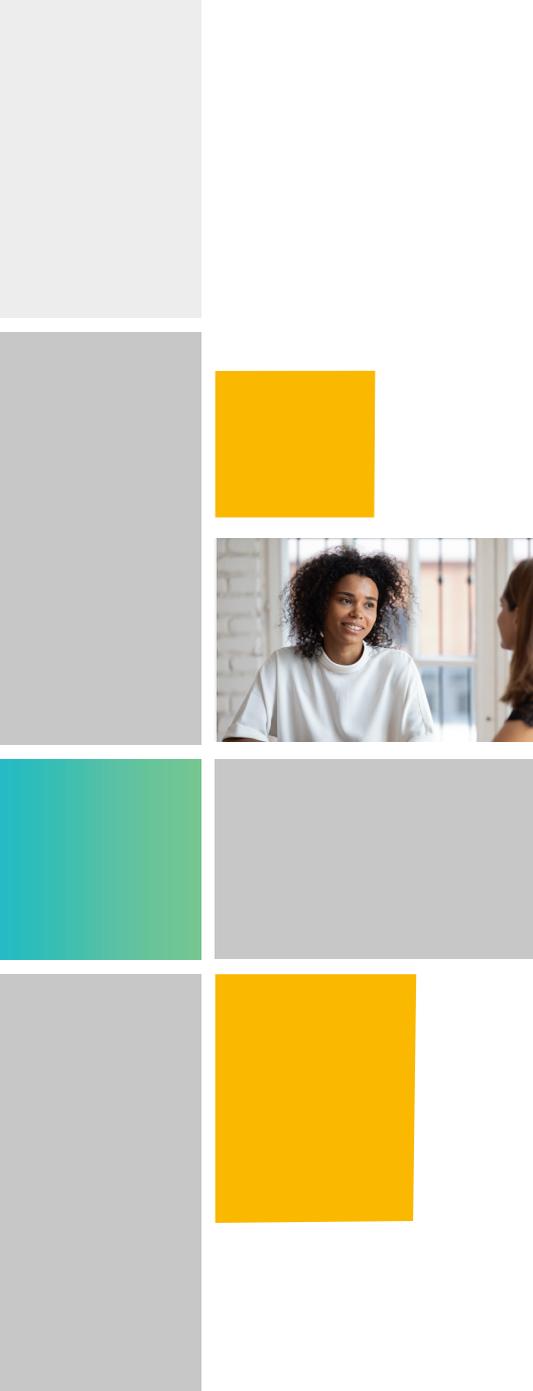
Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017  
Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014  
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 denunciantes 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).

Portaria nº 581, de 9 de março de 2021 alterada pela Portaria nº 3.126/202 (Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências).

# 3 DAS ATRIBUIÇÕES

## 3.1 OUVIDORIA

São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, e os relatos de irregularidade de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018, e dar-lhes tratamento nos termos desta Portaria; (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021);

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

VII - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

VIII - em relação aos **Conselhos de Usuários de Serviços Públicos**: a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários; b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros; c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e d) consolidar os dados por eles coletados;

IX - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

X - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregadas de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

XI - realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências;

XII - realizar a interlocução e observar as orientações do órgão central do SisOuv, no âmbito de suas competências;

XIII - exercer a atividade de **Serviço de Informação ao Cidadão**, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011, quando assim designadas;

XIV - adotar as medidas específicas para a **proteção da identidade de denunciantes**, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;

XV - receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei nº 13.709, de 2018;

XVI - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017 e;

XVII - produzir anualmente o relatório de gestão.

### **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 conterà 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.

### **3.4 DO ACOMPANHAMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

As unidades de Ouvidoria atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário. A atividade de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreende, dentre outros processos:

I - o mapeamento de serviços prestados pelo órgão ou entidade;

II - a identificação da necessidade e apoio ao processo de formulação de novos serviços pelos gestores dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, com vistas à garantia da aderência aos direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017;

III - o monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados e;

IV - a atualização periódica das informações acerca dos serviços listados na Carta de Serviços ao Usuário.

### **3.5 DA RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS**

Cabe à Ouvidoria disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação, como previsto no inciso VII do art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017, bem como prestar atendimento e orientação aos usuários sobre tais instrumentos, observados os seguintes princípios:

I - empatia;

II - imparcialidade;

III - isonomia entre as partes;

IV - autonomia da vontade das partes;

V - busca do consenso;

VI - boa-fé;

VII - proporcionalidade entre meios e fins e;

VIII - respeito à ordem pública e às leis vigentes

### 3.6 DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos de natureza consultiva, 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)

**À Ouvidoria caberá** conduzir os processos de chamamento público para voluntários; b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros; c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e d) consolidar os dados por eles coletados;

### 3.7 DA IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE MATURIDADE DA OUVIDORIA

A Ouvidoria-Geral da União disponibilizará ferramenta para diagnóstico bianual das unidades do SisOuv, nos termos do MMOuP, conforme cronograma estabelecido em seu guia de implantação.

As dimensões, objetivos, elementos e níveis que compõem o MMOuP, bem como seus guias de implantação, referencial teórico e ferramenta para diagnóstico, serão disponibilizados no sítio eletrônico “gov.br/ouvidorias”.

O diagnóstico periódico do MMOuP apontará os estágios de maturidade das unidades do SisOuv, devendo ser utilizado como base para a elaboração de plano de ação para o avanço da maturidade de cada unidade.

Os resultados do diagnóstico periódico do MMOuP serão considerados para a fins de elaboração de conteúdo programático do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, instituído pela Portaria OGU nº 2.031, de 16 de setembro de 2020.



## 4 OBJETIVO

Este relatório tem por finalidade prestar contas das atividades desempenhadas pela Ouvidoria em suas **demandas típicas**, previstas na Lei nº 13.460/2017, bem como as atribuições de **Gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI), Plano de Dados Abertos, Carta de Serviços, Conselho de Usuários e Plano de Maturidade da Ouvidoria** no ano de 2021.

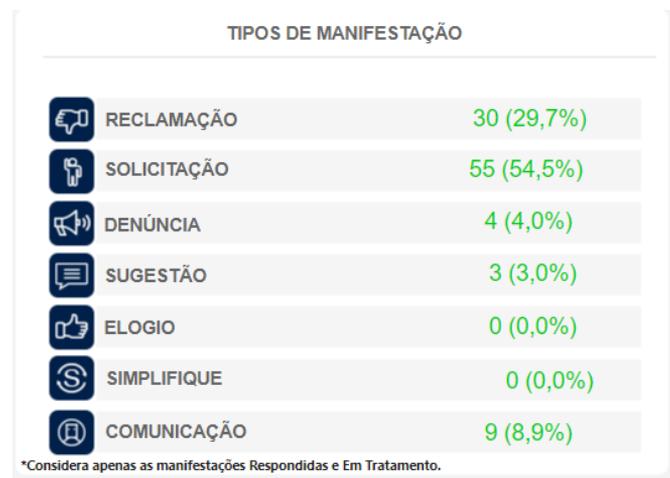
# 5 DAS AÇÕES E RESULTADOS

## 5.1 DA TRANSPARÊNCIA PASSIVA (MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO)

- Os dados serão apresentados por período, de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

### 5.1.1 Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2021, a Ouvidoria analisou e respondeu 105 (cento e cinco) manifestações distribuídas por tipo, conforme detalhamento abaixo:



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

### **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 2021, em 8 (oito) 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 2021, a Ouvidoria analisou e respondeu 170 (cento e setenta) pedidos de informação, conforme detalhamento abaixo:



Fonte: Painéis da CGU. Disponível em <http://painéis.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:

<b>Tipo de demanda</b>	<b>Tempo médio de resposta do IFPI em 2021</b>	<b>Tempo médio de resposta do Poder Executivo Federal em 2021</b>
Manifestações de Ouvidoria	9,22	13,88
Acesso à Informação	10,81	12,22

*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, em 2021, 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

Conforme os dados obtidos abaixo, em 2021, cumpriu o prazo de resposta em 97,65% dos pedidos de informação e 100% das manifestações de ouvidoria.

Tipo	Prazo	IFPI	Governo Federal
Pedido de Informação	Dentro do prazo	97,65%	96,99%
	Fora do prazo	2,35%	2,77%
Manifestação de Ouvidoria	Dentro do prazo	100%	99%
	Fora do prazo	0%	1%

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

### 5.4 DA SATISFAÇÃO DOS SOLICITANTES PARA OS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

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?	<b>4,27</b>	<b>3,86</b>
A resposta fornecida foi de fácil compreensão?	<b>4,55</b>	<b>4,13</b>

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 94,71% dos pedidos de acesso à informação recebidos, contra 68,06% na média do Poder Executivo Federal, conforme os dados abaixo:

Decisão da Manifestação	IFPI	Governo Federal (média)
Acesso Concedido	94,71%	68,26%
Acesso Negado	1,18%	7,20%
Acesso Parcialmente Concedido	0,00%	6,05%
Informação Inexistente	1,18%	3,83%

Não se trata de solicitação de informação	2,35%	10,41%
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	0,00%	2,30%
Pergunta Duplicada/Repetida	0,59%	1,72%

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

Por fim, verifica-se que dos 9 recursos interpostos contra as respostas da Administração, não houve recurso para a Controladoria Geral da União (CGU), tendo permanecido em instância institucional, conforme abaixo:

<b>Recursos</b>	<b>Primeira Instância (Chefia hierárquica)</b>	<b>Segunda Instância (Autoridade máxima do órgão)</b>
9	8	1

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

Com as ações realizadas em 2020, o IFPI avançou, consideravelmente, no cumprimento da transparência ativa e em 2021, a autoridade de monitoramento da LAI buscou realizar o constante monitoramento 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.

Em junho de 2021, o instrumento de controle da Transparência Ativa foi respondido no sítio da CGU. Após os novos dados serem avaliados pela Controladoria Geral da União, 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.

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.

Atualmente, podemos verificar os indicadores de transparência ativa melhoraram com relação a 2020 como pode se verificar abaixo:

<b>Período</b>	<b>Itens cumpridos</b>	<b>Itens parcialmente cumpridos</b>	<b>Itens não cumpridos</b>
Dezembro/2021	45	4	0

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

O IFPI cumpre a transparência ativa em 91,8% dos itens avaliados e 8,2% cumpre parcialmente.

Para fins de comparativo, o governo federal apresenta os seguintes resultados em 2021: 65,3% cumpre totalmente; 7,4% cumpre parcialmente e em 27,3% dos itens avaliados não cumpre.



## 7 PLANO DE DADOS ABERTOS

Esta Ouvidoria realiza, ainda, o monitoramento do Plano de Dados Abertos, o qual se encontra em processo de implementação, cujo cronograma encontra-se no Plano de Dados abertos publicado no sítio institucional, “menu” Acesso à Informação.

Em 2021, o IFPI tornou pública a sua base de dados de servidores e professores substitutos, seguindo o cronograma estabelecido.

## 8 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.

Em 2021, a Carta de Serviços ao Usuário foi atualizada com 16 serviços que se encontram publicados para consulta no sítio institucional “Menu Acesso à Informação/Ações e programas/Carta de Serviços e também no link <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-federal-de-educacao-ciencia-e-tecnologia-do-piaui>

Esses serviços foram utilizados para as enquetes de avaliação do Conselho de Usuários.

Ressalta-se que a Carta de Serviço é um documento dinâmico, o qual se encontra em constante atualização.



## 9 CONSELHO DE USUÁRIOS

Em 2021, foi instituído, no IFPI, o conselho de usuários do IFPI por meio da atualização da carta de serviços, engajamento, cadastro dos conselheiros, criação de enquetes e avaliação dos serviços.

Atualmente, o IFPI conta com 73 conselheiros e até 31 de dezembro de 2021 foram publicadas 16 enquetes referentes aos 16 serviços constantes na Carta de Serviços.

# 10 PLANO DE MATURIDADE DA OUVIDORIA

O modelo de maturidade da Ouvidoria (MMOuP) responde à necessidade de dotar as ouvidorias públicas de instrumentos de referência para o desenvolvimento institucional coordenados para a ampliação dos processos de integração entre as unidades e de criação de um ambiente de segurança jurídica ao administrado em suas interações com o Estado.

São quatro as dimensões do MMOuP:

- **Dimensão Estruturante:** dimensão que agrega aspectos gerais sobre infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da unidade de ouvidoria;
- **Dimensão Essencial:** dimensão eminentemente voltada à aferição da maturidade dos processos da ouvidoria, tais como aqueles relacionados ao tratamento de manifestações ou à governança de serviços da instituição à qual a unidade de ouvidoria está vinculada;
- **Dimensão Prospectiva:** dimensão voltada à aferição da maturidade dos projetos levados a cabo pela ouvidoria, em especial aqueles que buscam, de forma ativa ou proativa, informações úteis à gestão junto aos usuários de serviços públicos;
- **Dimensão Específica:** dimensão modular, a ser desenvolvida de acordo com as características específicas de um determinado conjunto de unidades de ouvidoria, com vistas a aferir a maturidade das capacidades necessárias à execução de atividades específicas, a exemplo da atuação como órgão central de rede ou sistema.

São quatro os níveis de maturidade:

TABELA DE EQUIVALÊNCIAS	
<i>Otimizado</i>	nMMOuP = 4
<i>Sustentado</i>	$3 \leq nMMOuP < 4$
<i>Básico</i>	$2 \leq nMMOuP < 3$
<i>Limitado</i>	nMMOuP < 2

A autoavaliação de diagnóstico do IFPI foi realizada em setembro de 2021 e em dezembro de 2021 foi informado o nível alvo a ser alcançado por meio do plano de ação. Os níveis de diagnóstico e alvo do IFPI podem ser verificados na tabela abaixo:

Dimensão	Objetivo	Média do Diagnóstico	Média dos níveis Alvo
Estruturante	Institucionalidade	3	3
	Capacidades e garantias da equipe	2,2	3,2
	Capacidades e garantias do Titular da Ouvidoria	3,5	3,75
	Planejamento e gestão eficiente	1,8	2,25
	Infraestrutura e acessibilidade	3,6	3,6
Essencial	Governança de serviços	2	3
	Transparência e prestação de contas	2,33	3
	Processos essenciais	2,66	3,11
	Gestão estratégica de informações	2,75	3

Prospectiva	Busca ativa de informações	2,5	2,5
	Conselho de usuários	2	3,66
	Articulação interinstitucional	3,5	3,5
<b>Maturidade da Unidade de Ouvidoria do IFPI</b>		2,65	3,13



# 11 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 poderá atuar 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.

## 11.1 Dos canais de atendimento

**Telefone:** (86) 3131-1407

**E-mail:** ouvidoria@ifpi.edu.br ouvid

**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>

# 12 PLANEJAMENTO OUVIDORIA 2022

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 2022:

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)	<p>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.</p> <p>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.</p>	Janeiro/2022
Elaborar relatório de monitoramento da Lei de Acesso à Informação (Transparência ativa)	<p>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;</p>	Janeiro/2022
Informar o Plano de ação para implementação do nível alvo 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/2022

Atualizar, constantemente, a Carta de Serviços ao Usuário	É objetivo, da Ouvidoria, acompanhar a implementação e atualização da carta de serviços ao Usuário conforme estabelece a Lei nº 13.460/2017.	Anual (Ação contínua)
Engajamento de conselheiros para 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).	Anual (Ação contínua)
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)

<p>Monitorar o sistema Fala BR e o recebimento dos e-mails da ouvidoria.</p>	<p>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.</p>	<p>Anual (Ação contínua)</p>
<p>Monitorar o cumprimento das informações referentes à Transparência Ativa, conforme legislação vigente</p>	<p>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.</p>	<p>Anual (Ação contínua)</p>
<p>Monitoramento das informações, sugestões e reclamações da sociedade (implantação do serviço 0800)</p>	<p>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.</p>	<p>Anual (Ação contínua)</p>

# 13 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 - Av. Presidente Janio Quadros, 330,  
64.053-390, Santa Isabel, Teresina (PI)

