



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO PERNAMBUCANO
OUVIDORIA

Rua Aristarco Lopes, 240 – Centro; CEP: 56302-100 | Petrolina/PE – Brasil
Email: ouvidoria@ifsertao-pe.edu.br

PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA/SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

AGOSTO A DEZEMBRO DE 2023

Apresentado para análise e ciência da Reitora, Professora Maria Leopoldina Veras Camelo

Ricardo Barbosa da Silva

Ouvidor

Portaria nº 236, de 31 de março de 2023

Gleuber Vinícius Rodrigues Dantas

Ouvidor Substituto

Petrolina/2023



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO PERNAMBUCANO
OUVIDORIA

Rua Aristarco Lopes, 240 – Centro; CEP: 56302-100 | Petrolina/PE – Brasil
Email: ouvidoria@ifsertao-pe.edu.br

Em atendimento ao disposto no art. 3º, I, da Instrução Normativa nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria Geral da União, de 05 de novembro de 2014, foi elaborado o Plano Anual de Trabalho da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão do Instituto Federal do Sertão Pernambucano – IFSertãoPE contendo as ações a serem realizadas no período de agosto a dezembro de 2023.

O objetivo central do presente Plano de Trabalho é divulgar as ações previstas para execução no segundo semestre de 2023 com vistas ao cumprimento das determinações legais relacionadas às atividades das Ouvidorias Públicas, nos moldes estabelecidos pela Lei nº 13.460/2017 e pelo Decreto nº 9.094/2017 que a regulamenta.

CRONOGRAMA DAS ATIVIDADES

ATIVIDADES	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
1. Recebimento, triagem e tratamento das manifestações de Ouvidoria/SIC. Objetivo: Promover o diálogo entre a gestão do IFSertãoPE e a comunidade interna e externa com vistas ao exercício da cidadania, controle social e aprimoramento da gestão pública.	X	X	X	X	X
2. Divulgar a unidade de Ouvidoria/SIC e os seus serviços por meio do e-mail institucional, redes sociais e cartazes na Reitoria e nos Campi Objetivo: Conferir maior visibilidade e transparência à atuação do setor e demonstrar sua importância para o aprimoramento da gestão de políticas e serviços e para o combate à prática de atos ilícitos.	X	X	X	X	X
3. Mapear documentos constantes do site institucional que apresentem informações sobre a Ouvidoria e solicitar a alteração dos dados que necessitarem de atualização.	X	X	X	X	X



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO PERNAMBUCANO
OUVIDORIA

Rua Aristarco Lopes, 240 – Centro; CEP: 56302-100 | Petrolina/PE – Brasil

Email: ouvidoria@ifsertao-pe.edu.br

Objetivo: Uniformizar as informações relacionadas à Ouvidoria e facilitar o acesso da/o cidadã/o aos canais de atendimento.					
4. Mapear os contatos telefônicos institucionais ativos na Reitoria e nos Campi. Objetivo: Fazer o correto direcionamento das ligações recebidas na Ouvidoria com solicitação de encaminhamento a outros setores, além de solicitar eventuais atualizações no site.	X	X	X	X	X
5. Participar de cursos de capacitação, seminários, reuniões e outros eventos relacionados aos trabalhos de Ouvidoria. Objetivo: Aprimorar o conhecimento acerca das atividades desenvolvidas no setor.	X	X	X	X	X
6. Criação de fluxo no SEI para tramitação dos pedidos de acesso à informação junto aos setores competentes. Objetivo: Otimizar o encaminhamento das demandas e manter um registro das tramitações em sistema interno que possa estar acessível a todos que futuramente ingressarem na Ouvidoria.			X	X	X
7. Criar ferramenta para agendamento de atendimentos diretamente pelo site institucional. Objetivos: Otimizar os atendimentos online ou presencial ao público interno e externo.		X	X		