

OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2024



INSTITUTO FEDERAL
Piauí

www.ifpi.edu.br



/IFPIAUI



/IFPIAUI



/IFPIAUI



/TVIFPIAUI

Mensagem à comunidade

A Ouvidoria do IFPI, como um pilar essencial do IFPI, consiste no elo entre a sociedade e a administração, e, por meio de sua atuação, temos a oportunidade de fortalecer a interação com a comunidade acadêmica e a sociedade em geral.

Este é um desafio contínuo e necessário para garantir que a voz dos cidadãos seja não apenas ouvida, mas efetivamente considerada nas decisões institucionais.

Mais do que ser um canal de comunicação, a Ouvidoria é uma ferramenta estratégica para a construção de uma instituição mais ética, transparente e comprometida com os princípios da boa governança.

A atuação proativa da Ouvidoria estará sempre alinhada à nossa missão institucional, promovendo não apenas o cumprimento de metas educacionais, mas também o desenvolvimento de um ambiente íntegro.

Através do tratamento adequado das manifestações recebidas e da avaliação contínua dos nossos indicadores de desempenho, garantimos não só a qualidade da educação, mas também a confiança da sociedade no nosso compromisso com o desenvolvimento social e educacional.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO - MEC

Camilo Sobreira de Santana

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ -
IFPI**

Paulo Borges da Cunha

OUVIDORIA DO IFPI

Priscilla Meneses de Macêdo

Informações:

e-mail: ouvidoria@ifpi.edu.br



INSTITUTO FEDERAL
Piauí

www.ifpi.edu.br



/IFPIAUI



/IFPIAUI



/IFPIAUI



/TVIFPIAUI

SUMÁRIO

1. DO OBJETIVO INSTITUCIONAL	01
2. DA POSIÇÃO ORGANIZACIONAL	01
3. DA ESTRUTURA FÍSICA	01
4. DA LEGISLAÇÃO NACIONAL APLICADA	02
5. DOS REGULAMENTOS INTERNOS APROVADOS PELO CONSUP	03
6. DAS ATRIBUIÇÕES	04
7. DA IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE MATURIDADE	08
8. DA FORÇA DE TRABALHO	09
9. OBJETIVO DO RELATÓRIO	09
10. DAS AÇÕES OPERACIONAIS E RESULTADOS	10
11. DO COMPARATIVO DE DADOS	15
12. DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES	18
13. DOS RELATÓRIOS DE RECOMENDAÇÕES	19
14. DO TEMPO DE RESPOSTA	20
15. DO CUMPRIMENTO DOS PRAZOS	21
16. DOS RECURSOS INTERPOSTOS	23
17. MONITORAMENTO DA LAI	24
18. PLANO DE DADOS ABERTOS	24
19. CARTA DE SERVIÇOS	25
20. AÇÕES DE GESTÃO E RESULTADOS	26
21. ESTIMATIVA DE PÚBLICO ATENDIDO	33
22. PLANEJAMENTO OUVIDORIA/SIC 2024	34
23. CONCLUSÃO	43
24. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	44
25. CONSIDERAÇÕES FINAIS	44



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUIDORIA

1. DO OBJETIVO INSTITUCIONAL

A Ouvidoria do Instituto Federal do Piauí é um setor vinculado à Reitoria 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.

2. DA POSIÇÃO ORGANIZACIONAL

A posição da Ouvidoria está definida como órgão executivo da Reitoria, cuja subordinação hierárquica está diretamente ligada à autoridade superior da Instituição. Essa posição permite acesso à alta administração para fins de apresentação de reportes/ resultados e uma atuação com grau de independência funcional adequado.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

3. DA ESTRUTURA FÍSICA

A Ouvidoria-Geral do IFPI dispõe de um espaço exclusivo para atendimento, localizado em uma área de fácil acesso para os manifestantes que nos procuram. Contamos com um telefone fixo e um WhatsApp institucional funcionais, além de uma rede de internet de alta qualidade. Nossa estrutura é totalmente acessível, com rampas externas e sinalização adequada para pessoas com deficiência. Estamos situados na primeira sala do prédio, garantindo assim um acesso rápido e discreto aos nossos serviços.

4. DA LEGISLAÇÃO NACIONAL APLICADA

- **Lei nº 12.527**, de 18 de novembro de 2011 que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;
- **Lei nº 12.813**, de 16 de maio de 2013 que dispõe sobre o conflito de interesses no exercício de cargo ou emprego do Poder Executivo Federal e impedimentos posteriores ao exercício do cargo ou emprego;
- **Lei nº 13.460**, de 26 de junho de 2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- **Lei nº 13.726**, de 08 de outubro de 2018 que racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.
- **Lei nº 13.709**, de 14 de agosto de 2018 que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
- **Lei nº 14.129**, de 29 de março de 2021 que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

- **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 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).
- **Decreto nº 10.890**, de 9 de dezembro de 2021 que altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, para dispor sobre a proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta.
- **Portaria Normativa CGU nº 116** de 18 de março de 2024 que 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, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

5. DOS REGULAMENTOS INTERNOS APROVADOS PELO CONSUP

I - RESOLUÇÃO NORMATIVA CONSUP/OSUPCOL/REI/IFPI Nº 169, de 27 de abril de 2023: Dispõe sobre o Código de Ética Profissional dos Servidores da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI);

II - RESOLUÇÃO NORMATIVA CONSUP/OSUPCOL/REI/IFPI Nº 185, de 17 de outubro de 2023: Aprova o Regulamento que estabelece a organização das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI), e dá outras providências.

III - RESOLUÇÃO NORMATIVA CONSUP/OSUPCOL/REI/IFPI Nº 201, de 1 de março de 2024: Aprova o Regulamento que estabelece a organização das atividades desenvolvidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI).

IV - RESOLUÇÃO NORMATIVA CONSUP/OSUPCOL/REI/IFPI Nº 220, de 23 de agosto de 2024. Dispõe sobre as **normas, diretrizes e critérios para o Mapeamento de Competências e elaboração do Plano de Capacitação anual** dos servidores que atuam na Ouvidoria-Geral, no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI)

6. DAS ATRIBUIÇÕES

6.1 DA 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;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

- 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 denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA**

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.

6.2 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.

6.3 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.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA**

6.4 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.

6.5 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



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA**

6.6 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:

- 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;

7. DA IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE MATURIDADE DA OUVIDORIA

A Ouvidoria - Geral da União disponibiliza ferramenta para diagnóstico bianual das unidades do SisOuv e sua implementação e acompanhamento é atribuição da Ouvidoria do IFPI.

O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) é um instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da ouvidoria e é fundamental para a identificação de lacunas e para o desenvolvimento da ouvidoria com o objetivo de oferecer um canal seguro e efetivo para o cidadão e usuários internos.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA**

8. DA FORÇA DE TRABALHO

A Ouvidoria do IFPI conta atualmente com 01 servidora efetiva, designada por meio da Portaria nº1.362/2024, responsável pela implementação das ações de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão-SIC, nas 21 unidades administrativas do Estado do Piauí.

9. OBJETIVO DO RELATÓRIO

Este relatório tem por finalidade prestar contas das atividades desempenhadas pela Ouvidoria do Instituto Federal do Piauí (IFPI), tanto em suas demandas típicas quanto nas atribuições relacionadas à Gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e ao Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI). Inclui, ainda, a apresentação dos resultados do planejamento anual da unidade, conforme estabelecido no Plano de Gestão da Ouvidoria – GPLANES 2024.

Sua elaboração atende aos dispositivos da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, bem como à Portaria CGU nº 581/2021, que disciplina as diretrizes para a elaboração do Relatório de Gestão das Ouvidorias.

Além do cumprimento de normativos legais, este relatório tem o propósito de fornecer aos gestores institucionais e aos cidadãos usuários dos serviços públicos um panorama claro e objetivo sobre a atuação da Ouvidoria ao longo do exercício de 2024. Nesse sentido, apresenta dados, indicadores e análises que evidenciam os principais esforços empreendidos, os desafios enfrentados e os resultados obtidos.

Adicionalmente, busca-se contribuir com o aprimoramento contínuo dos processos internos do IFPI e das interações com a comunidade externa, oferecendo recomendações e diretrizes que orientem a qualificação dos serviços prestados. Dessa forma, o relatório se consolida como um instrumento de transparência, controle social e gestão estratégica, alinhado aos princípios da administração pública e à missão institucional do IFPI.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA**

10. DAS AÇÕES OPERACIONAIS E RESULTADOS

10.1 Dos dados e análises

O presente tópico apresenta uma análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria do Instituto Federal do Piauí (IFPI) no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024. Os dados foram extraídos da plataforma Resolveu e Painel LAI, da Controladoria-Geral da União (CGU), ferramenta oficial do Governo Federal para registro e acompanhamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.

Durante o período analisado, a Ouvidoria do IFPI promoveu o tratamento de 481 processos protocolados, que englobam tanto manifestações gerais (como sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias), quanto pedidos de acesso à informação. Estes números refletem o papel estratégico da Ouvidoria como canal legítimo de participação social e instrumento de fortalecimento da transparência pública e da melhoria da gestão institucional.



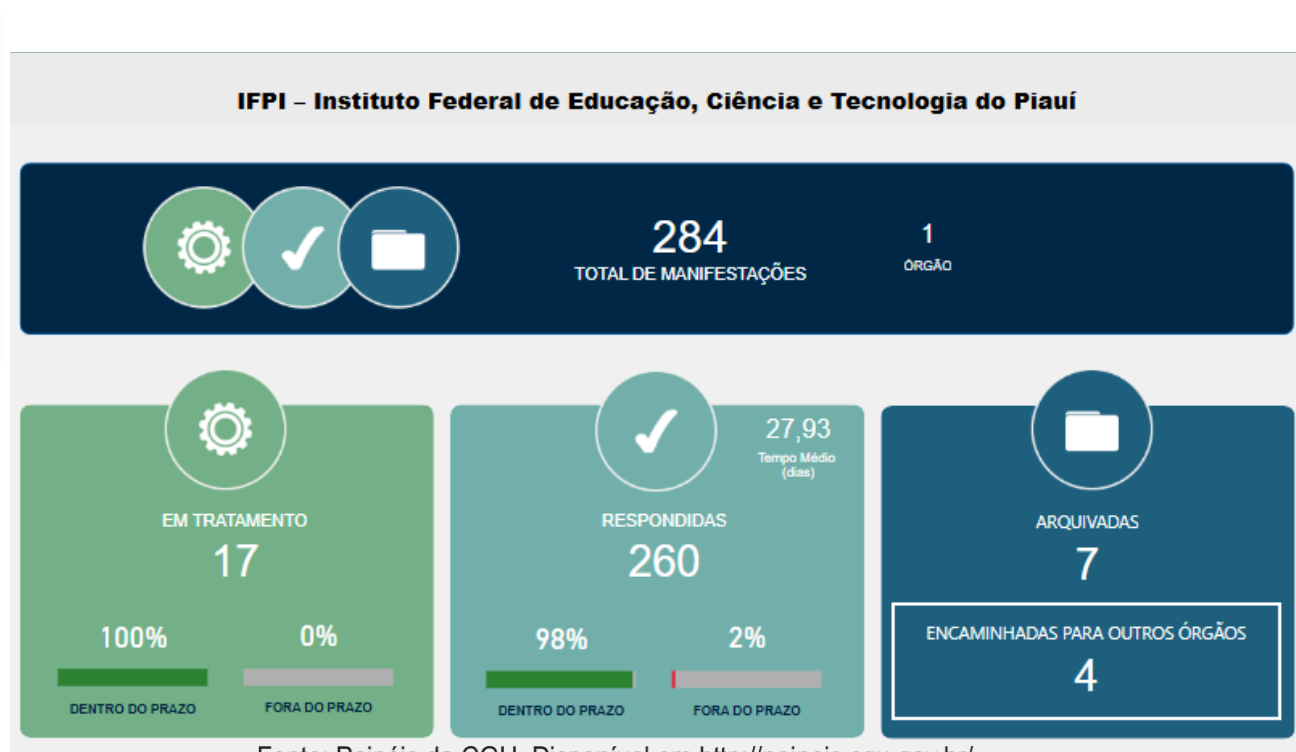
**Processos protocolados
no Fala.Br**



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

10.1.1 Dos dados de Manifestações de Ouvidoria - FALA.BR

No ano de 2024, a Ouvidoria analisou e respondeu **284 (duzentos e oitenta e quatro)** manifestações distribuídas por tipo, conforme detalhamento abaixo:



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



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



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA



RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

94,64%



Não

5,36%

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



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

10.1.2 Dos dados dos pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024, a Ouvidoria analisou e respondeu **197 (cento e noventa e sete)** pedidos de acesso à informação pública e a avaliação do nível de satisfação ficou classificado como elevado, conforme detalhamento abaixo:



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





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

10.1.3 Do atendimento via aplicativo de mensagens: WhatsApp

Considerando a importância social do IFPI para o desenvolvimento do Estado do Piauí, a Ouvidoria implementou em 2024 mais um canal de contato com o usuário dos serviços institucionais.

Conforme estatística de mensagens enviadas e recebidas, considerando o período de atendimento, **08/2024 a 01/2025**, a estimativa de mensagens foi de:

Mensagens enviadas pela Ouvidoria



As **10.884 mensagens enviadas** refletem o esforço ativo da Ouvidoria no atendimento, seja para responder dúvidas, prestar esclarecimentos ou dar retorno às demandas.

Considerando o volume total de interações, o esforço da Ouvidoria pode **ter alcançado aproximadamente 1.478 atendimentos**.

Essa abordagem reconhece o impacto da proatividade do setor, pois nem toda mensagem enviada recebe resposta imediata, mas ainda assim representa um esforço de comunicação e transparência.

Mensagens recebidas do Cidadão

As **3.898 mensagens recebidas** representam a **demanda ativa dos usuários**, ou seja, o volume de questões, esclarecimentos, dúvidas, solicitações e comentários e representam:

- A **relevância do novo canal de atendimento**;
- A **participação e engajamento do público**;
- Um **indicador de demandas: servindo de parâmetro para melhorar processos, agilizar respostas e identificar temas recorrentes que exigem atenção especial**.





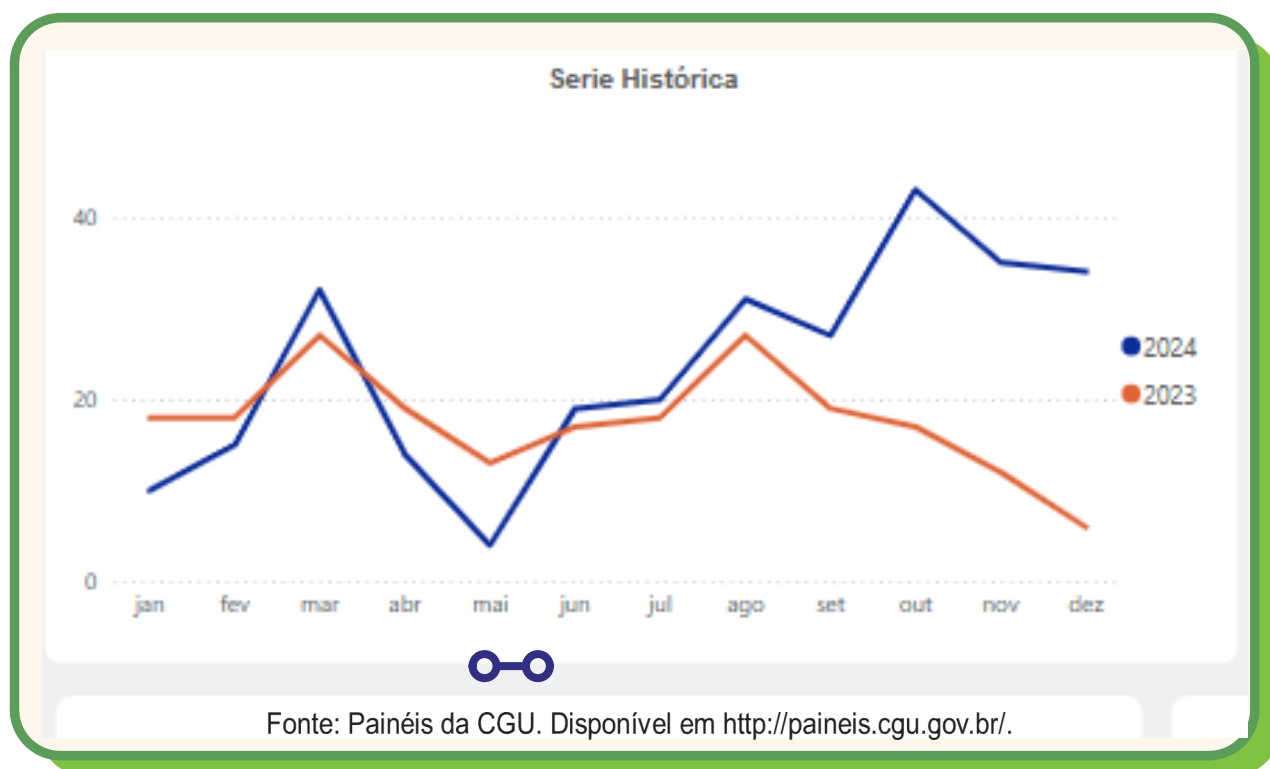
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

11. Do comparativo dos dados de Manifestações de Ouvidoria(2023 e 2024).

Abaixo teremos um comparativo de manifestações registradas nos anos de **2023 e 2024**. Pelo gráfico é possível perceber o aumento da procura pelos serviços da Ouvidoria do IFPI.

As ações de publicidade com apoio da DIRCOM, a participação da Ouvidoria no COLDIR e a parceria com o Projeto Integridade em Movimento foram consideradas fundamentais para o crescimento da atuação do setor.

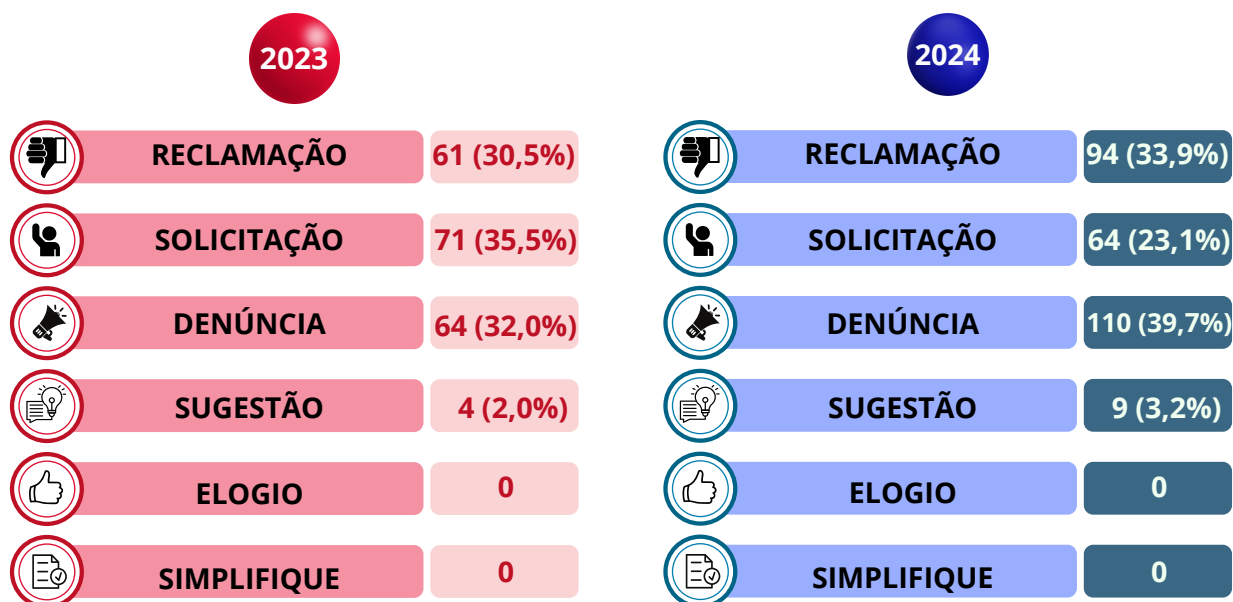
O aumento na busca por nossos serviços reflete **o anseio da população por informações sobre nossas ações e por melhorias na qualidade dos serviços oferecidos pelo IFPI.**



● Ouvidora: Priscilla Macêdo / Portaria de designação em Maio de 2024



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA



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

11.1 Aumento das Denúncias

- Em 2023, foram 64 denúncias (32%).
- Em 2024, o número saltou para 110 denúncias (39,7%), mostrando um **aumento expressivo de 71,8%**.

Esse crescimento pode indicar maior conscientização da comunidade sobre a importância de relatar irregularidades.

11.2 Reclamações e Solicitações

- As Reclamações passaram de 61 (30,5%) em 2023 para 94 (33,9%) em 2024, **um aumento de 54%**.
- As Solicitações, por outro lado, caíram de 71 (35,5%) em 2023 para 64 (23,1%) em 2024, **sugerindo uma mudança na natureza das demandas**.

11.3 Sugestões

- **Crescimento de 125%, subindo de 4 sugestões (2%) em 2023 para 9 sugestões (3,2%) em 2024.**



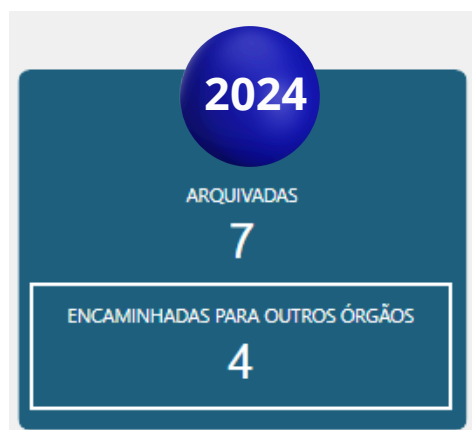
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

11.4 Elogios

- Não houve registros de elogios em ambos os anos.

11.5 Encaminhamentos e Arquivamentos

- O número de manifestações encaminhadas para outros órgãos foi zero em 2023 e subiu para 4 em 2024.
- O número de manifestações arquivadas caiu de 11 para 7, **indicando melhor tratamento e maior resolução dos casos.**



11.6 Conclusão

- O crescimento das demandas reflete um maior **engajamento da comunidade, principalmente no envio de denúncias e reclamações.**
- O tempo médio de resposta **aumentou, o que indica sobrecarga na equipe e/ou maior complexidade nas manifestações.**
- A redução nas solicitações **pode sugerir que mais informações estão sendo acessadas de outras formas, enquanto a alta nas denúncias exige atenção da equipe e gestores em prol da Governança, Controle e Integridade.**
- O aumento de sugestões **pode indicar maior participação da comunidade na busca por melhorias.**



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

12. Dos Motivos das Manifestações



A análise dos dados revela os principais assuntos das manifestações registradas na Ouvidoria do IFPI em 2024. O ranking mostra que o tema com maior número de manifestações foi "Denúncia de irregularidades" (23 registros), seguido por "Universidades e Instituições Federais" (19 registros) e "Assédio moral" (17 registros). Outros temas relevantes incluem "Certificado de Diploma" (16 registros), "Conduta Docente" (16 registros) e "Acesso à Informação" (14 registros).

A elevada incidência de denúncias e manifestações relacionadas ao ambiente institucional, especialmente aquelas envolvendo assédio moral, conduta docente e agente público, evidencia desafios na governança e na gestão do clima organizacional do IFPI.

Esse cenário demanda a implementação de medidas estratégicas voltadas à integridade institucional, fortalecimento dos mecanismos de prevenção e resolução de conflitos e aprimoramento das políticas de compliance.

Adicionalmente, a recorrência de demandas sobre certificação de diplomas e acesso à informação sugere a necessidade de otimização dos fluxos administrativos e aprimoramento da comunicação institucional, a fim de garantir maior transparência, celeridade e eficiência nos serviços prestados.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

13. Dos Relatórios de Recomendações emitidos

Em 2024, Ouvidoria fez a emissão de recomendações para requisições recorrentes no pedido de Acesso à Informação.

Já para assuntos que comprometem a integridade institucional foram emitidos os relatórios de Gestão de Riscos, com base na RESOLUÇÃO NORMATIVA 43/2021 - CONSUP/OSUPCOL/REI/IFPI, que Institui a Política de Gestão de Riscos e Controles Internos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI).

Foram emitidos os seguintes relatórios de riscos:

- 1.OFÍCIO 31/2024 - OUVID/CONINT/REI/IFPI - Recomendação para demandas frequentes - Serviço de informação ao Cidadão
- 2.OFÍCIO 41/2024 - OUVID/CONINT/REI/IFPI - Recomendação - Gestão de Riscos - Editais
- 3.OFÍCIO 44/2024 - OUVID/CONINT/REI/IFPI - Gestão de Riscos - Auxílio Transporte
- 4.OFÍCIO 46/2024 - OUVID/CONINT/REI/IFPI - Gestão de Risco - Integridade de discente
- 5.OFÍCIO 56/2024 - OUVID/CONINT/REI/IFPI - Gestão de Riscos - Integridade Institucional
- 6.OFÍCIO 13/2025 - OUVID/CONINT/REI/IFPI - Recomendação 01/2025 - Gestão de Riscos - Atendimento ao Cidadão

Essas ações evidenciam o compromisso da Ouvidoria com a promoção de uma cultura organizacional voltada à prevenção de riscos e à melhoria contínua dos serviços públicos ofertados.

Ao identificar padrões de recorrência e potenciais fragilidades nos processos institucionais, a Ouvidoria atuou de forma estratégica, emitindo recomendações fundamentadas e alinhadas à Política de Gestão de Riscos e Controles Internos do IFPI. Tais iniciativas fortalecem os mecanismos de integridade, promovem maior eficiência administrativa e ampliam a confiança da sociedade na atuação da instituição.

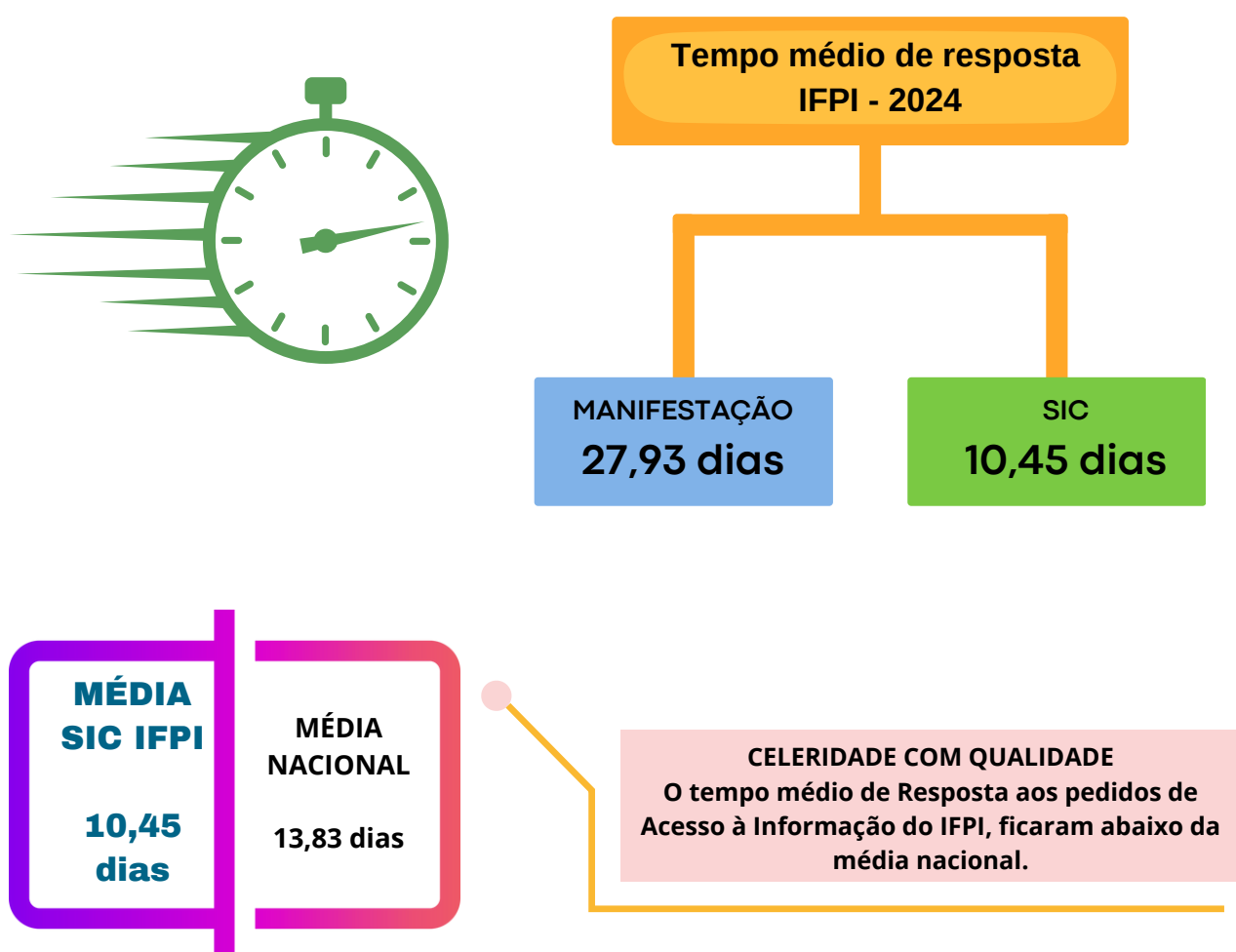


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

14. Do tempo de resposta

Atenta aos princípios que regem a Administração Pública, especialmente no que tange à celeridade, a Ouvidoria atuou para garantir um tempo adequado de resposta ao cidadão requerente.

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.



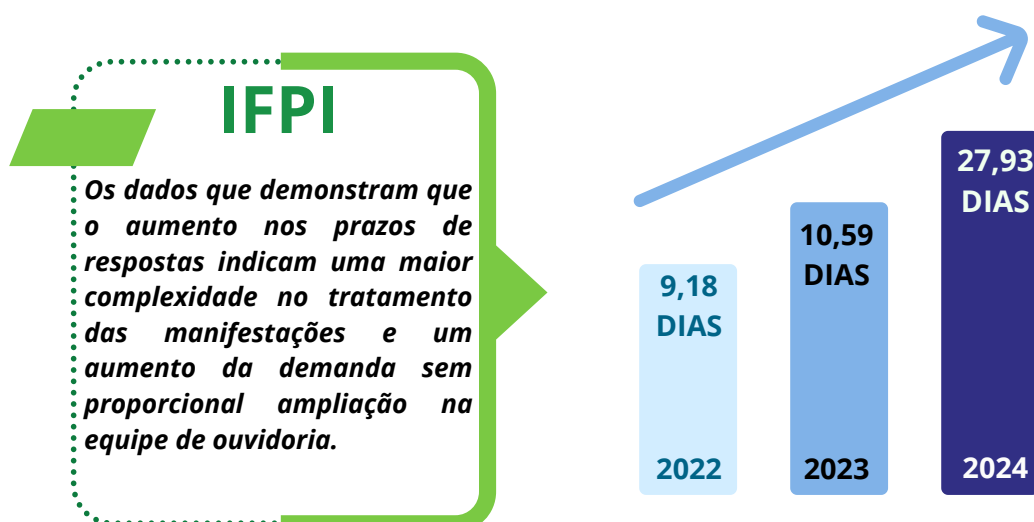


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

Os resultados positivos do SIC(Pedidos de Acesso à Informação) foram obtidos a partir da continuidade de três ações principais:

1. 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.
2. Nos casos em que é necessária a resposta de outro setor, o processo é autuado no PEN-SUAP, encaminhado e acompanhado, diariamente, pela Ouvidoria.
3. 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 e telefone.

Já com relação ao tempo de resposta das manifestações de Ouvidoria, verificou-se que o tempo médio aumentou significativamente, **passando de 10,59 dias em 2023 para 27,93 dias em 2024.**



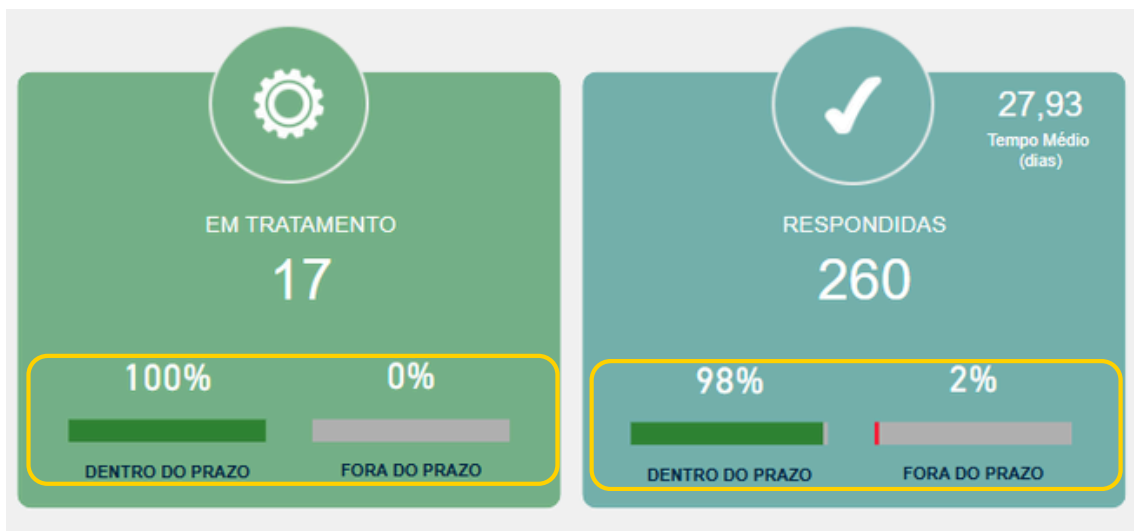
15. Do cumprimento dos prazos

Conforme os dados dispostos abaixo, em 2024, o IFPI cumpriu o prazo de resposta em **100% dos pedidos de informação e 98% das manifestações de ouvidoria.**

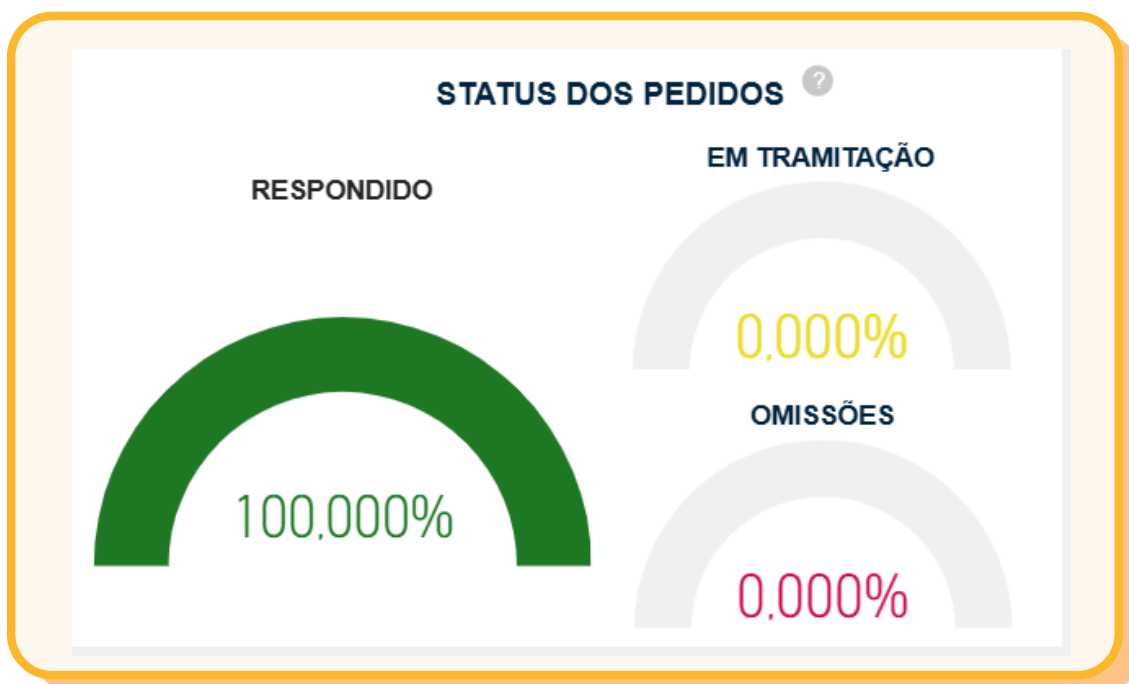


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

Prazos - Manifestação de Ouvidoria - 2024



Prazos - Pedido de Acesso à Informação-2024





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

16. Dos Recursos Interpostos



16.1 Análise Comparativa dos Recursos de Acesso à Informação (2023 x 2024)

1. Redução no total de recursos

- Em 2023, foram registrados 25 recursos.
- Em 2024, esse número caiu para 19 recursos.

2. Queda de 24% no número total de recursos.

- Tal dado indica maior satisfação com as respostas fornecidas.

3. Distribuição dos recursos por instância

- 1ª Instância: Redução de 18 para 12 recursos, passando de 72% para 63,2% do total.
- 2ª Instância: Manteve 5 recursos, mas aumentou proporcionalmente de 20% para 26,3%.
- 3ª Instância: Manteve 2 recursos, subindo de 8% para 10,5% proporcionalmente.
- 4ª Instância: Continuou zerada em ambos os anos.

Verifica-se que a redução nos recursos pode indicar um **aprimoramento na qualidade das respostas na 1ª instância**, diminuindo a necessidade de novas contestações. **Esse resultado reflete também o esforço contínuo da Ouvidoria em promover a conscientização junto aos demais setores**, orientando-os sobre a importância de fornecer informações claras, acessíveis e dentro dos princípios da transparência pública. **A adoção de boas práticas no atendimento às solicitações têm contribuído para reduzir dúvidas e evitar a necessidade de reiterações por parte dos cidadãos.**

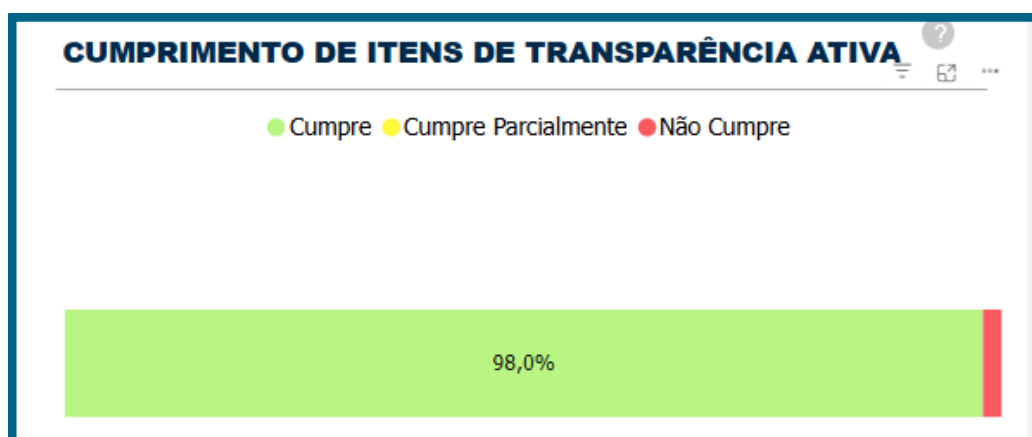


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

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

A autoridade de monitoramento da LAI buscou realizar ações contínuas de monitoramento da LAI em 2024o 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, oficiou setores quanto ao processo de publicação e atualização das informações constantes no sítio institucional.

Em 2024, o instrumento de controle da Transparência Ativa foi respondido e atualizado no sítio da CGU. Atualmente, podemos verificar os indicadores de transparência ativa conforme se segue abaixo. Registramos que a pendência “NÃO CUMPRE”, refere-se ao Plano de Dados Abertos que encontra-se desatualizado.



18. PLANO DE DADOS ABERTOS

Esta Ouvidoria realiza, ainda, o monitoramento do Plano de Dados Abertos, o qual se encontra em processo de atualização.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

19. CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Usuário foi regulamentada pelo Decreto nº 9.094/2017 e dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

Em 2024, a Carta de Serviços ao Usuário foi atualizada com 14 serviços que se encontram publicados no link <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-federal-de-educacao-ciencia-e-tecnologiado-piaui>.

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

Os serviços disponíveis constantes no portal do Governo Federal são:

1. Matricular-se em ações de extensão (curso, evento, projeto ou programa).
2. Matricular-se em curso de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado).
3. Matricular-se em curso de Educação à Distância - Universidade Aberta.
4. Matricular-se em curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente).
5. Matricular-se em curso de Formação Inicial e Continuada modalidade à distância.
6. Matricular-se em curso de Pós-graduação.
7. Obter diploma/certificado ou segunda via do diploma/certificado.
8. Participar de processo seletivo para cursos de Pós-graduação.
9. Participar de processo seletivo para curso presencial de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado).
10. Participar de processo seletivo para curso de Formação Inicial e Continuada FIC - Modalidade à Distância.
11. Participar de processo seletivo para curso de educação à distância - Universidade Aberta.
12. Participar de processo seletivo para curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente).
13. Protocolar documentos.
14. Solicitar emissão de certificado de participação em curso ou evento de extensão.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUIDORIA

20. DAS AÇÕES DE GESTÃO E RESULTADOS

20.1 Das dificuldades verificadas e soluções apresentadas

No decorrer de 2023, foram identificadas diversas dificuldades na gestão da Ouvidoria do IFPI, impactando a eficiência dos atendimentos e a efetividade das respostas às demandas da comunidade.

A partir da análise dessas limitações, foram elaboradas, em 2024, propostas de aprimoramento, visando otimizar os processos, fortalecer a comunicação institucional e ampliar o acesso aos serviços da Ouvidoria. A seguir, são apresentados os principais desafios verificados e as respectivas sugestões de melhoria.

- **Falta de Visibilidade:** Muitas vezes, a Ouvidoria não é amplamente conhecida dentro da instituição, o que resulta em uma subutilização dos serviços oferecidos.
- **Comunicação Ineficiente:** A comunicação entre a Ouvidoria e outras áreas pode ser insuficiente, dificultando a resolução de demandas e a implementação de melhorias. É comum alguns setores ou pessoas não reconhecerem a atuação da ouvidoria e suas atribuições normativas, dificultando o aceite e a compreensão de atividades ou demandas que protocolamos.
- **Recursos Limitados:** A falta de pessoal qualificado e de recursos financeiros pode comprometer a capacidade de atendimento e a eficácia das ações da Ouvidoria. A ausência de função gratificada também dificulta o interesse de outros servidores no setor.
- **Ausência de Materiais de Divulgação:** A inexistência de panfletos, cartazes, vídeos institucionais e outros materiais voltados à divulgação dos serviços da Ouvidoria representa um entrave à aproximação com o público. A promoção da Ouvidoria requer não apenas visibilidade, mas também o uso de uma linguagem cidadã, acessível e acolhedora, capaz de dialogar com os diversos perfis da comunidade acadêmica e externa. A produção e distribuição desses materiais são fundamentais para garantir que os canais de escuta e participação sejam efetivamente conhecidos e utilizados pela população.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

20.2 DOS EVENTOS PRESENCIAIS

- **Curso de Mediação e Técnicas de Comunicação:**

link de acesso: <https://www.ifpi.edu.br/noticias/ifpi-realiza-curso-de-mediacao-e-tecnicas-de-comunicacao>

- **EVENTO NAPNE/PEDRO II**

link de acesso: <https://www.ifpi.edu.br/pedroii/noticias/napne-de-pedro-ii-realizou-manha-de-inclusao-do-setembro-verde>

- **6º COLDIR - CAMPUS VALENÇA**

link de acesso: <https://www.ifpi.edu.br/noticias/equipe-integridade-em-movimento-lanca-guias-dos-setores-durante-o-6o-coldir>

- **EVENTO PEDAGÓGICO- CAMPUS FLORIANO**

link de acesso: <https://www.ifpi.edu.br/noticias/201cintegridade-em-movimento-leva-aco-es-para-o-campus-floriano>

- **5º COLDIR - CAMPUS SÃO JOÃO DO PIAUÍ**

link de acesso: <https://www.ifpi.edu.br/noticias/ouvidoria-geral-do-ifpi-lanca-projeto-ouvidoria-cidada>





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

20.3 DAS AÇÕES DE ENGAJAMENTO

Em 2024, em parceria com a Diretoria de Comunicação do IFPI (DIRCOM), foi elaborado o Guia de Manifestações e Fluxos para o Cidadão, um material informativo sobre os procedimentos de atendimento da Ouvidoria. O guia foi disponibilizado no site institucional e disseminado por meio de e-mail institucional alcançando todos os servidores e estudantes matriculados no IFPI.

Também foi desenvolvido um projeto de reformulação do layout da página da Ouvidoria no portal institucional do IFPI, visando aprimorar a usabilidade e a acessibilidade para o público. A estrutura anterior apresentava um excesso de informações e uma organização pouco intuitiva, dificultando a navegação e o acesso eficiente aos conteúdos pelos usuários.

Notícias - Portal Bra...



Onde estamos

Nossos cursos

PDI 2020-2024

A INSTITUIÇÃO

Reitoria

Pró-reitorias

Diretorias
Sistêmicas

Campi

Órgãos
Colegiados

Comissões e
Comitês

CPA - Avaliação



A Ouvidoria do Instituto Federal do Piauí é um setor subordinado à Reitoria 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 com as manifestações típicas, previstas na Lei nº 13.460/2017 a saber: *denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão* de modo a configurar-se 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.

Ouvidora:

Priscilla Meneses de Macêdo

[Currículo Lattes](#)

[Portaria de designação](#)

Telefone: (86) 3131-1474

WhatsApp: 86 99413-4839

E-mail: ouvidoria@ifpi.edu.br

Avenida Jânio Quadros, 330, Santa Isabel, Teresina/PI, CEP 64.059-430, Sala A-103/Ouvidoria

Destaques



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

Comissões e Comitês

CPA - Avaliação Institucional

PROCESSOS SELETIVOS

Chamadas Públicas

Concursos Públicos

Exame Classificatório

Plataforma Oportunidades

Seletivos

Sisu

Vestibular

Vestibular UAB

ÁREA DO ESTUDANTE

Assistência Estudantil

Destaques

REGULAMENTOS E MANUAIS

PLANO DE MATURIDADE DA OUVIDORIA

RELATÓRIOS E DADOS

ORIENTAÇÕES PARA ACESSO AO FALA.BR

AÇÕES

COMISSÕES



Regulamentos e Manuais

publicado 22/09/2024 15h06, última modificação 22/01/2025 13h13

Onde estamos

Nossos cursos

PDI 2020-2024

Eleições 2025

A INSTITUIÇÃO

Reitoria

Pró-reitorias

Diretorias Sistêmicas

Campi

Órgãos Colegiados

Comissões e Comitês

CPA - Avaliação Institucional

PROCESSOS SELETIVOS

Chamadas Públicas

Concursos Públicos

Mapeamento de Competências da Ouvidoria

Código de Ética Profissional dos Servidores da Ouvidoria

Regulamento da Ouvidoria do IFPI

Regulamento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Plano de Capacitação da Ouvidoria - 2023

Manuais e Publicações

Guia de Manifestação para Serviços Públicos - CGU

Guia do Denunciante - CGU

Guia Prático da Cidadania - Falando com a Administração Pública - CGU

Guia Lilás - CGU

Manual da Ouvidoria Pública - CGU

Manual do uso do Fala.BR - CGU

Fluxogramas para Manifestação no IFPI - GUIA DO CIDADÃO



GUIA DE MANIFESTAÇÕES

FLUXOS PARA O CIDADÃO



INSTITUTO FEDERAL
Piauí

www.ifpi.edu.br



/IFPIAUI



/IFPIAUI



/IFPIAUI



/TVIFPIAUI



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

Foram desenvolvidos e produzidos banners para a exposição e marca-textos temáticos para distribuição em eventos itinerantes promovidos pela Ouvidoria do IFPI, com o objetivo de ampliar a divulgação e a visibilidade dos serviços oferecidos.

CGU

#INTEGRIDADE SOMOS TODOS NÓS

ASSÉDIO SEXUAL É CRIME. DENUNCIE!

Assédio sexual é toda conduta de natureza sexual, manifestada fisicamente, por palavras, gestos ou outros meios, propostas ou impostas a pessoas contra sua vontade, causando-lhe constrangimento e violando a sua liberdade sexual. Viola a dignidade da pessoa humana e os direitos fundamentais da vítima.

O combate ao assédio sexual deve fazer parte das ações de promoção de integridade dos órgãos e entidades públicas. Esse é um dos temas que fazem parte do Programa de Integridade da Administração Pública Federal.

DENUNCIE

Acesse a plataforma **Fala.br**



Integridade em Movimento

www.ifpi.edu.br

/IFPIAUI /IFPIAUI /IFPIAUI /TVIFPIAUI

INSTITUTO FEDERAL Piauí

CGU

#INTEGRIDADE SOMOS TODOS NÓS

PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

Para combater e punir atos de corrupção, a Administração Pública precisa contar com o máximo de informações possível, sejam elas oriundas de documentos oficiais ou de denúncias. **No caso das denúncias, é fundamental que o Estado garanta a proteção ao denunciante de boa-fé.**

Normativos garantem que todas as informações que possam levar a identificação do denunciante devem ser mantidas em sigilo pela ouvidoria.

As regras são rigorosas para garantir a segurança daqueles que demonstraram sua confiança no Estado.

Ouvidoria
CIDADÃ
Ouvidoria - Geral do IFPI



Acesse a Plataforma **Fala.br**



Assessoria Especial: Selo de Retenção
14.000 às 18.00h

Sede do IFPI
Sede do IFPI - 14.000 às 18.00h

WhatsApp: (85) 3191-1476

Endereço: Av. Duque de Caxias, 300 - Bairro Santa Helena
Terminais de Integração de Dados - CIDADÃ

INSTITUTO FEDERAL Piauí

www.ifpi.edu.br

/IFPIAUI /IFPIAUI /IFPIAUI /TVIFPIAUI

Integridade em Movimento



ASSÉDIO SEXUAL NA ESCOLA
entrevistas, denúncias, denúncias

ESCOLA NÃO É LUGAR DE ASSÉDIO SEXUAL

Escola é:
Respeito
Conhecimento
Aprendizagem
Oportunidades
Vida

Assédio é:
Desrespeito
Constrangimento
Intimidação
Insegurança
Prejuízo individual

SAIBA MAIS SOBRE A CONTROLADORIA E A CORREGEDORIA DO IFPI



OUVIDORIA-GERAL **COMISSÃO DE ÉTICA**



INSTITUTO FEDERAL Piauí

Integridade em Movimento

TRANSFORMANDO VALORES EM PRÁTICAS!

INSTITUTO FEDERAL Piauí

/IFPIAUI /IFPIAUI /IFPIAUI /TVIFPIAUI



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

Atendendo a uma necessidade apresentada pela Ouvidoria, a Diretoria de Comunicação do IFPI (DIRCOM) desenvolveu cards institucionais visando a divulgação eventual nos perfis oficiais do IFPI no Facebook e no Instagram.

Essa iniciativa visou ampliar a visibilidade da Ouvidoria, garantindo maior alcance das informações sobre seus serviços e fortalecendo a comunicação com a comunidade acadêmica e externa. A divulgação digital é uma estratégia essencial para facilitar o acesso dos cidadãos aos canais de manifestação, promovendo transparência e engajamento institucional.





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

21. DA ESTIMATIVA DO PÚBLICO ATENDIDO

O público direto estimado de atendimento da Ouvidoria do IFPI é de mais de **25.000(vinte e cinco mil) pessoas**, considerando a somatória do quantitativo dos alunos matriculados nos cursos presenciais, à distância(UAB/EAD), servidores e terceirizados.

Não é possível estabelecer uma estimativa de público indireto(cidadão sem vínculo com a instituição).





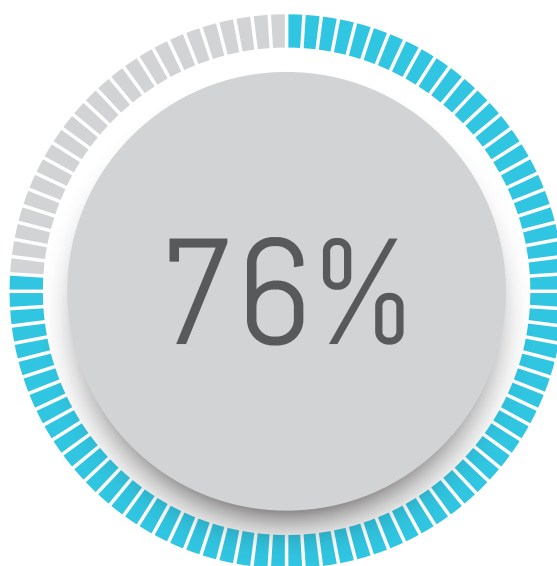
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

22. PLANEJAMENTO OUVIDORIA/SIC 2024

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.

Foram cadastrados no GPLANES **25 iniciativas de gestão**, sendo que 19 estão classificadas com status concluídas/executadas e apenas **06 delas com status em andamento**.



Das **25 iniciativas** planejadas, **76% foram executadas com sucesso**, o que reflete um alto nível de comprometimento e eficácia na implementação das ações definidas.

Os **24% que permanecem em andamento** indicam que uma parte das **iniciativas ainda está em processo de execução** em virtude de envolverem etapas de implementação contínuas que demandam mais tempo para finalização.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

Demonstra-se, abaixo, as atividades prioritárias da Ouvidoria/SIC para o ano de 2024:

DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA	STATUS
Elaborar o Mapeamento de Competências e o plano de capacitação dos	A ouvidoria pública moderna brasileira surge como meio de ampliar os canais de diálogo entre Estado e sociedade e oferecer novos espaços de exercício da cidadania e para tanto faz-se necessário que os servidores lotados na Ouvidoria possuam capacidades, competências e habilidades pessoais e comportamentais.	PLANEJADO REALIZADO

DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA	STATUS
Implantar o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública	Em obediência à Ação CGU 37 do Plano Anticorrupção: Diagnóstico e Ações do Governo Federal elaborado pelo Comitê Interministerial de Combate à Corrupção (CICC),	PLANEJADO REALIZADO



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA	STATUS
Campanha de Divulgação Eventual	Essa campanha faz parte do projeto setorial Ouvidoria Cidadã: Alicerce da Integridade". A campanha busca incentivar o registro na plataforma Fala.Br.	PLANEJADO REALIZADO

DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA	STATUS
Campanha de divulgação	Essa campanha faz parte do projeto setorial Ouvidoria Cidadã: Alicerce da Integridade". Busca incentivar o registro de Elogios na Plataforma FALA.BR como parte do planejamento de campanhas institucionais de ouvidoria para promover mobilização e cooperação na construção moral da instituição.	PLANEJADO REALIZADO

DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA	STATUS
Elaboração em parceria com a DIRCOM do banner Assédio sexual: Integridade somos todos nós	Promover conscientização sobre a temática e cultura da integridade	PLANEJADO REALIZADO



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA	STATUS
Elaboração em parceria com a DIRCOM do BANNER PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE. INTEGRIDADE SOMOS TODOS NÓS	Promover a divulgação da proteção ao denunciante e a cultura institucional de integridade	PLANEJADO REALIZADO

DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA	STATUS
Elaboração em parceria com a DIRCOM do banner SIC- Serviço de informação ao cidadão	Promover orientação e direcionamento no atendimento presencial ao cidadão	PLANEJADO REALIZADO

DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA	STATUS
Envio de mala Direta aos servidores sobre cursos gratuitos da ENAP na temática de Ouvidoria e Transparência	Promover a cultura de ouvidoria e transparência institucional	PLANEJADO REALIZADO



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA	STATUS
Implementar ações multisetoriais com o objetivo de fortalecimento da Integridade	Para fortalecimento do plano de Integridade Institucional	PLANEJADO REALIZADO

DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA	STATUS
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.	PLANEJADO REALIZADO

DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA	STATUS
Elaboração dos normativos internos de Proteção de Dados em Parceria com o comitê Gestor de Proteção de Dados.	Para atender as normativas da Lei Geral de Proteção de Dados.	PLANEJADO REALIZADO



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA	STATUS
REUNIÃO COM PRÓ-REITORIA DE ENSINO	Promover a cultura da transparência e integridade dos seletivos	PLANEJADO REALIZADO

DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA	STATUS
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)	Em cumprimento ao Art. 30 (Lei nº 12.527/2011) e Art. 14 (Lei nº 13.460/2017)	PLANEJADO REALIZADO

DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA	STATUS
Elaboração dos fluxos de denúncia, sugestão, elogio, reclamação, sugestão e pedido de acesso à informação	Prover transparência dos fluxos e processos para a sociedade	PLANEJADO REALIZADO



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA	STATUS
Elaboração do Manual de Atendimento de Ouvidoria- Guia do Setor	Garantir a correta implementação do MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA:	PLANEJADO REALIZADO

DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA	STATUS
Elaboração do Manual de Manifestações: Fluxos para o cidadão	Para ampliar o conhecimento da sociedade quanto as ações de Ouvidoria do IFPI.	PLANEJADO REALIZADO

DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA	STATUS
Elaboração do Manual Passo - a - Passo FALA.BR: Registrando sua Manifestação	Promover acesso e conhecimento da plataforma FALA.BR pela sociedade.	PLANEJADO REALIZADO



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA	STATUS
Elaboração do Projeto Ouvidoria Cidadã: Alicerce da Integridade	o projeto "Ouvidoria Cidadã: Alicerce da Integridade" buscará de forma proativa e construtiva, através de ações inclusivas e direcionadas, contribuir para construção de uma instituição íntegra.	PLANEJADO REALIZADO

DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA	STATUS
Elaboração de Relatório de Gestão de Riscos- Editais de seletivos	Atuar na gestão de riscos institucional, promover a integridade e governança.	PLANEJADO REALIZADO

DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA	STATUS
Monitorar a implementação do Plano de Dados Abertos do IFPI	O Decreto nº 8.777/2016 instituiu a política de dados abertos	PLANEJADO REALIZADO



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA	STATUS
Monitorar o sistema Fala BR (Sic e Manifestação de ouvidoria) e o recebimento dos e-mails da ouvidoria.	Configurase como uma unidade que promove a participação popular, respondendo as manifestações e também promove o controle da Administração Pública,	PLANEJADO REALIZADO

DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA	STATUS
Disseminar a Ouvidoria e o E-SIC à comunidade acadêmica e à sociedade, através do Projeto Ouvidoria Cidadã	disseminar a existência dos serviços de ouvidoria entre o público-alvo da instituição viabilizará melhorias e aumentará o controle de processos e servidores	PLANEJADO REALIZADO



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA

23. CONCLUSÃO

- O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria do IFPI - 2024 evidencia avanços significativos na estruturação e no fortalecimento das atividades da Ouvidoria, consolidando sua função como elo fundamental entre a instituição e a sociedade. O aumento expressivo no volume de manifestações, especialmente nas categorias de denúncias (71,8%) e reclamações (54%), demonstra maior conscientização e confiança da comunidade na atuação da Ouvidoria.
- Houve avanços no tempo de resposta aos pedidos de Acesso à Informação (10,45 dias, abaixo da média nacional de 13,83 dias), refletindo eficiência no atendimento dessas demandas. Contudo, o tempo médio de resposta das manifestações aumentou de 10,59 dias (2023) para 27,93 dias (2024), indicando uma possível sobrecarga da equipe e complexidade crescente dos atendimentos.
- O planejamento estratégico da Ouvidoria apresentou um alto índice de execução, com 76% das iniciativas concluídas e 24% em andamento, demonstrando compromisso com a melhoria contínua e a transparência institucional. O fortalecimento de canais de comunicação, como a implementação do WhatsApp para atendimento, também ampliou o alcance da Ouvidoria e promoveu maior engajamento do público.
- Apesar dos avanços, desafios ainda persistem, como a necessidade de aprimoramento no tratamento de conflitos, gestão da crescente demanda, uso estruturado dos dados de satisfação dos usuários e fortalecimento da interação com outras entidades de defesa do usuário. A continuidade dos projetos em andamento e o refinamento dos processos internos são essenciais para assegurar que a Ouvidoria mantenha sua eficiência e credibilidade.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
OUVIDORIA**

24. CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

Atualmente a Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais:

Telefone: (86) 3131-1474

WhatsApp: 86 99413-4839

E-mail: ouvidoria@ifpi.edu.br

Atendimento Presencial: Avenida Jânio Quadros, 330, Santa Isabel, Teresina/PI,
CEP 64.059-430, Sala A-103/Ouvidoria

25. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do IFPI desempenha um papel fundamental na construção de uma instituição transparente e ética. Ao fortalecer os canais de participação, buscamos garantir que a voz da sociedade e da comunidade acadêmica seja ouvida e respeitada em todas as nossas ações. Isso contribui para o alcance da missão institucional, promovendo a qualidade educacional e o desenvolvimento social.

Nossa luta contínua é pelo fortalecimento moral da nossa instituição, baseando nossas ações na transparência e na governança responsável.

É com esse compromisso que seguimos trabalhando para assegurar um ambiente de participação social justo, acessível e comprometido com as reais necessidades da sociedade piauiense.

Priscilla Meneses de Macedo

Ouvidoria do IFPI

Serviço de Informação do Cidadão - SIC IFPI

Setorial de Integridade, Transparência e Acesso à Informação - SITAI IFPI



www.ifpi.edu.br



/IFPIAUI



/IFPIAUI



/IFPIAUI



/TVIFPIAUI

Telefone: **(86) 3131-1474** E-mail:
ouvidoria@ifpi.edu.br

Avenida Jânio Quadros, 330, Santa Isabel,
Teresina/PI, CEP 64.059-430,

Sala A-103/Ouvidoria