



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte
REITORIA

16 de junho de 2020

RELATÓRIO FINAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria estar vinculada diretamente à autoridade máxima, resguardada sua autonomia funcional e linha de atuação independente, é um setor que faz parte das atividades correcionais da instituição, devendo atuar no processo de interlocução entre a comunidade acadêmica e a administração pública. Tem como finalidade trazer soluções para as questões suscitadas com as manifestações e oferecer informações gerenciais aos dirigentes, visando o aprimoramento dos serviços.

Em resposta à solicitação feita no Ofício 18/2020, cabe-nos prestar as seguintes informações com base no que foi solicitado:

a) Quanto às ações realizadas pela Ouvidoria no período de 27 de setembro de 2019 até a corrente data, destaca-se:

- apresentação do Relatório de Gestão 2018 no Consup;
- organização do arquivo de processos físicos para facilitar a pesquisa e armazenamento;
- Envio de informações a CGU para fins de melhor atendimento para transparência ativa;
- orientações nas eleições internas aos candidatos a reitor e diretores-gerais de campi;
- atuação junto aos demais setores internos de correição para fins de implantação da UGI (unidade de Gestão Integrada).

b) Quanto às rotinas do ouvidor, informamos que elas estão muito bem explanadas no Regimento Interno da Ouvidoria, [Resolução nº 81/2012-CONSUP](#), artigos 4º e 7º.

Além das citadas rotinas explanadas na referida resolução, necessário se faz mencionar que esta ouvidoria deve manter constante canal de comunicação com o órgão superior de controle-CGU para atualização sobre novos cursos, capacitações, legislações, acesso à novidades nos sistemas de controle de manifestações e diálogo com demandas mais complexas.

c) Quanto aos sistemas e acessos aos sistemas informatizados institucionais, informamos que o IFRN aderiu em 2017 ao Sistema de Ouvidorias Federais da CGU, o [Fala.Br](#), por onde recebe todas as manifestações endereçadas a esta Instituição, assim como, são cadastradas nesse sistema, aquelas manifestações que chegam a ouvidoria por outros canais, tais como, e-mail, processo, formulário, telefone, whatsapp ou presencial.

d) Quanto aos planos e projetos informamos que a ouvidoria necessita de uma reestruturação para melhor atender aos anseios de uma instituição dinâmica e plural, quais sejam:

Ouvidor substituto:

Integrar mais um servidor na ouvidoria para quando nas ausências do titular a pasta não funcionar de forma precária e poder atender melhor outras atividades que são afetas a este setor, que é o E-Sic e ampliar o atendimento.

Transparência ativa:

Adequar o sítio eletrônico da instituição para as exigências da CGU, visando melhorar a transparência pública, facilitar as pesquisas pela comunidade acadêmica, evitando-se retrabalho e excesso de pedidos por acesso à informação, que deveriam estar já disponíveis;

Integrar o sistema E-Sic na ouvidoria:

Trazer o sistema E-Sic para dentro da ouvidoria, que no momento essa atividade faz parte do setor de Comunicação Social e Eventos.

Divulgar mais a ouvidoria:

Criar um ambiente dentro do site IFRN com informações detalhadas da Ouvidoria, do E-sic e divulgação nos *campi*;

Corregedoria e Unidade de Gestão da Integridade:

Auxiliar e colaborar na implantação desses importantes setores correcionais na Reitoria.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Gelson Piratiny Oliveira da Silva, ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO**, em 16/06/2020 16:08:35.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 10/06/2020. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifrn.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 209559

Código de Autenticação: 1378c0840a

