



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

22 de dezembro 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.

a) Quanto às ações realizadas como titular da ouvidoria no período de 1º de outubro de 2019 até a corrente data, destacam-se:

- apresentação dos Relatórios de Gestão 2018 e 2019;
- organização do arquivo de processos físicos da ouvidoria;
- atendimento das exigências da CGU para fins de transparência ativa;
- orientações e atendimento a comunidade acadêmica durante o pleito eleitoral de 2019;
- atuação com os demais setores internos de correição da Reitoria para fins de implantação da UGI (Unidade de Gestão Integrada);
- Coordenação com a Assessoria de Comunicação Social e Eventos (ASCE) para atualização da página da Instituição para fins de transparência ativa e passiva.

b) Quanto às rotinas do ouvidor, informamos que elas estão descritas 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 de acessos informatizados, informamos que o IFRN aderiu em 2017 ao Sistema de Ouvidorias Federais da CGU, [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.

Gratificação:

Incorporar uma gratificação para a função de Ouvidor, a fim de estimular servidores para assunção da atividade;

Integrar o sistema e-SIC na ouvidoria:

Remover a atividade de atendimento da LAI (Lei de Acesso à Informação) de âmbito da ASCE e incluir na ouvidoria.

Transparência ativa:

Adequar o sítio eletrônico da instituição para as exigências da CGU, visando melhorar a transparência pública, facilitar as pesquisas pela comunidade acadêmica, evitar o retrabalho e excesso de pedidos por acesso à informação.

Atualização do Regimento Interno da Ouvidoria:

Atualização do Regimento da Ouvidoria, Resolução nº 81/2012-CONSUP/IFRN, frente ao novo Decreto nº 10.228/2020, que dispõe sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal;

Corregedoria:

Sugerir e apoiar a implantação de um setor de corregedoria na Reitoria para fins de melhorar o fluxo do atendimento de ouvidoria com as manifestações mais graves que envolvam denúncias e comunicações de irregularidades.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Gelson Piratiny Oliveira da Silva, ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO**, em 22/12/2020 14:50:25.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 22/12/2020. 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: 255549

Código de Autenticação: fc3315b174

