

2017

PLANO ANUAL DE TRABALHO
DA OUVIDORIA



Instituto Federal Farroupilha

10/03/2017



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA
REITORIA

Rua Esmeralda, 430 – Faixa Nova – Camobi – CEP 97110-767 – Santa Maria/RS
Fone/Fax: (55) 3218 9800 / E-mail: reitoria@iffarroupilha.edu.br

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	2
2. A OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA.....	3
2.1. Relacionamento com a Sociedade	3
3. OBJETIVO DO PLANO DE TRABALHO	4
4. PLANO DE TRABALHO PARA 2017	4
4.1. Assegurar a gestão democrática e participativa através do fortalecimento das atividades de Ouvidoria pública.	4
4.2. Promover a divulgação da Ouvidoria e de seus respectivos serviços com o uso dos produtos de comunicação.	5
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	5



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA
REITORIA

Rua Esmeralda, 430 – Faixa Nova – Camobi – CEP 97110-767 – Santa Maria/RS
Fone/Fax: (55) 3218 9800 / E-mail: reitoria@iffarroupilha.edu.br

1. APRESENTAÇÃO

Com o intuito de melhor organizar e nortear o trabalho da Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha, apresenta-se o Plano de Trabalho com metas que auxiliarão o desenvolvimento institucional, além de promoverem o crescimento e a consolidação da Ouvidoria.

O Plano de Trabalho da Ouvidoria foi elaborado tendo como base o disposto na Instrução Normativa nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 5 de novembro de 2014 e conforme seu Regulamento.

A Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha seguirá diretrizes da Controladoria Geral da União-CGU, destacando que, a ouvidoria pública no Poder Executivo Estadual, tem como finalidade fomentar a participação e a conscientização da população acerca do direito de receber um serviço público de qualidade, eficiente e respeitoso, e, em alguns casos, auxiliar o cidadão a identificar o fórum apropriado para a resolução do problema relatado.

Cabe destacar que o Plano Anual de Trabalho não é um instrumento inerte, mas passível de alterações conforme as demandas que virem a surgir.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA
REITORIA**

Rua Esmeralda, 430 – Faixa Nova – Camobi – CEP 97110-767 – Santa Maria/RS
Fone/Fax: (55) 3218 9800 / E-mail: reitoria@iffarroupilha.edu.br

2. A OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA

A Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha foi criada através da Portaria nº 829/2012, é o órgão de assessoramento administrativo da Reitoria encarregada de viabilizar a comunicação entre a comunidade (acadêmica ou externa) e as instâncias administrativas e pedagógicas do Instituto, visando à melhoria dos processos institucionais e o aperfeiçoamento dos processos democráticos com transparência.

O atendimento da Ouvidoria é realizado conforme as normas que regem as ouvidorias no Serviço Público Federal, com discrição e sigilo quanto à identificação dos usuários, procurando atuar com agilidade, pautando-se nos princípios da imparcialidade, da transparência, da constitucionalidade e da legalidade de seus atos, e seus objetivos são:

- Assegurar a participação da comunidade na Instituição, fortalecendo a cidadania, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;
- Reunir informações sobre diversos aspectos da instituição com o fim de contribuir para a gestão institucional;
- Desenvolver suas atividades dentro dos princípios de ouvir, resolver e melhorar.

2.1. Relacionamento com a Sociedade

O serviço de Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha atenderá o cidadão pessoalmente ou por telefone, de segunda a sexta-feira, no horário de 8 às 12 horas e das 13 às 17 horas.

A Ouvidoria também receberá manifestações, em qualquer horário, através do sistema de ouvidorias da CGU, e-mail institucional ou qualquer outro sistema informatizado disponível. O cidadão pode utilizar os seguintes canais de atendimento para registrar manifestações:

- a) e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal).
- b) E-mail institucional.
- c) Telefone.
- d) Pessoalmente.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA
REITORIA**

Rua Esmeralda, 430 – Faixa Nova – Camobi – CEP 97110-767 – Santa Maria/RS
Fone/Fax: (55) 3218 9800 / E-mail: reitoria@iffarroupilha.edu.br

3. OBJETIVO DO PLANO DE TRABALHO

A Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha, por meio deste documento, estabelece ações a serem implementadas no ano de 2017 que visem o cumprimento das competências e atribuições da Ouvidoria, de acordo com o disposto em seu Regulamento e na Instrução Normativa nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 5 de novembro de 2014.

4. PLANO DE TRABALHO PARA 2017

Para o ano de 2017, a Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha pretende:

4.1. Assegurar a gestão democrática e participativa através do fortalecimento das atividades de Ouvidoria pública.

Para o cumprimento desta meta a Ouvidoria terá como atividades a serem desempenhadas:

- Receber, registrar, conduzir internamente, responder e/ou solucionar as manifestações (denúncias, reclamações, informações, sugestões e elogios) de cidadãos usuários, internos ou externos, acerca das atividades e serviços de competência da Instituição;
- Revisar/atualizar o Regulamento da Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha (Portaria 829/2012) para atender a IN N°01/2017-OGU;
- Participar de eventos presenciais voltados à capacitação profissional nas atividades de Ouvidoria, principalmente aqueles que compõem a Política de Formação Continuada em Ouvidorias (PROFOCO), ofertados pela Controladoria-Geral da União (CGU);
- Realizar pesquisa de satisfação através de ferramenta que permita o uso de formulário eletrônico de perguntas e respostas, permitindo o registro da opinião dos cidadãos sobre o atendimento realizado pela Ouvidoria do IFFar;
- Adequar à estrutura física da sala da Ouvidoria;
- Elaborar Relatórios Bimestrais ao Dirigente máximo com informações sobre as manifestações registradas na Ouvidoria do IFFar, como quantitativo, tempo médio de resposta, e assuntos demandados;
- Assegurar a publicação e a atualização do Plano de Dados Abertos conforme o Decreto nº 8.777/2016.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA
REITORIA**

Rua Esmeralda, 430 – Faixa Nova – Camobi – CEP 97110-767 – Santa Maria/RS
Fone/Fax: (55) 3218 9800 / E-mail: reitoria@iffarroupilha.edu.br

4.2. Promover a divulgação da Ouvidoria e de seus respectivos serviços com o uso dos produtos de comunicação.

Para o cumprimento desta meta a Ouvidoria terá como atividades a serem desempenhadas:

- Produzir em conjunto com a Assessoria de Comunicação, material de divulgação, tipo cartazes, banners, panfletos e folder sobre o funcionamento e importância do serviço de Ouvidoria na instituição;
- Atualizar o “Menu da Ouvidoria” na página institucional, onde serão publicados documentos como relatórios, legislações da área, plano de trabalho e outras informações pertinentes sobre a Unidade de ouvidoria pública;
- Divulgar relatório anual de atividades no site da Ouvidoria.
- Divulgar relatório bimestral com o número total das demandas recebidas nos meses, com o número de solicitações registradas de acordo com cada grupo de usuários, a categoria, e o tipo de manifestação: reclamações, sugestões, denúncias, informação e elogios.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha tem a missão de representar todo cidadão, seja ele externo ou interno, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

Através deste plano de trabalho, a Ouvidoria do IFFar pretende incentivar a participação do indivíduo enquanto agente transformador e garantir uma prestação de serviços com qualidade, executando as atividades rumo a execução de uma política de promoção social e de garantia dos direitos ao cidadão.

Viviane Flores de Almeida Hennig
Ouvidora do IF Farroupilha
Port. n° 1382/2015