



**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**

**JANEIRO A DEZEMBRO DE 2020**

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

Clécio da Silva Souza  
Ouvidor

*Portaria nº 506, de 22 de agosto de 2019*

Maria Dionísia dos Santos  
Ouvidora Substituta/Autoridade Monitoramento SIC



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

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

Em atendimento ao disposto no art. 3º da Instrução Normativa Nº1 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 que deverá ser executado de janeiro a dezembro de 2020.

**CRONOGRAMA DAS ATIVIDADES**

<b>ATIVIDADES</b>	<b>JAN</b>	<b>FEV</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>
Recebimento, tratamento e encaminhamento das manifestações Ouv/SIC de modo a promover o diálogo entre a gestão do IF Sertão e a comunidade interna e externa com vista ao exercício da cidadania, do controle social e aprimoramento da gestão pública.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Divulgar a unidade de Ouv/SIC e os seus serviços no Portal do IF Sertão; através do e-mail institucional e de participação em eventos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaborar e Publicar Relatório do ano anterior	X	X										
Elaborar e Publicar Plano de Trabalho do ano vigente	X	X										
Implantar Pesquisa de Satisfação - Ouvidoria			X	X								
Participação em curso de capacitação				X					X			



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

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

Email: ouvidoria@ifsertao-pe.edu.br

<b>ATIVIDADES</b>	<b>JAN</b>	<b>FEV</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>
Atualizar a página da ouvidoria no site institucional			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ativar linha telefônica exclusiva para Ouv/SIC para qualificar o atendimento		X										
Participação em reunião do CODIR/CONSUP para apresentação do relatório anual 2019 e plano de trabalho 2020			X									
Realizar miniseminários na reitoria sobre a importância da Ouvidoria			X			X			X			X
Instituir comissão e construir o regimento interno da Ouvidoria			X	X	X	X	X	X				
Construir um painel de proposições a partir das demandas registradas nas manifestações	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Este Plano de Trabalho, após aprovado, será publicado no Portal do IF Sertão-PE, no link disponível para Ouvidoria e SIC.

Petrolina, 11 de fevereiro de 2020.