



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 2024

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

Ricardo Barbosa da Silva
Ouvidor Titular

Portaria n° 236, de 31 de março de 2023

Gleuber Vinícius Rodrigues Dantas
Ouvidor Substituto

Portaria n° 27, de 12 de janeiro de 2023



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

Objetivo: Otimizar o encaminhamento das demandas e manter um registro das tramitações em sistema interno que possa estar acessível a todos que futuramente ingressarem na Ouvidoria.													
6. Elaboração e publicação do relatório de gestão do ano anterior. Objetivo: Prestar contas das atividades de ouvidoria realizadas no ano anterior.	X	X	X	X									
8. Definição e utilização de instrumentos de avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados e da satisfação dos usuários, com base na Carta de Serviços do IFSertãoPE. Objetivo: Avaliar a qualidade dos serviços prestados e o grau de satisfação dos usuários para fins de aprimoramento da gestão de políticas e serviços.	X	X	X	X	X	X							
7. Atualização do Regimento Interno da Ouvidoria. Objetivo: Promover o alinhamento do regimento interno com as necessidades institucionais decorrentes de mudanças no funcionamento do setor, além de atender a recomendações feitas pela Controladoria-Geral da União no sentido de melhorar os serviços e processos internos, em cumprimento à legislação de regência.	X	X	X	X	X	X	X						