



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – Ifal
Ouvidoria

OUVIDORIA



PLANO DE TRABALHO ANUAL 2025



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – Ifal
Ouvidoria

Introdução

De acordo com a Ouvidoria Geral da União – OGU, a Ouvidoria “*é o elo de ligação entre o Estado e o usuário de serviços públicos. Ela é, ao mesmo tempo, uma unidade que promove a participação, respondendo as manifestações, que são sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e solicitações de simplificação de serviços públicos, e também promove o controle da Administração Pública, provendo informações que são trazidas diretamente pelos cidadãos e que poderão subsidiar os aprimoramentos necessários à gestão dos órgãos e entidades.*” (Fonte: <https://www.ouvidorias.gov.br/cidadao/conheca-a-ouvidoria>).

Resumidamente, podemos dizer que as ouvidorias são instâncias de participação e controle social, responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos pelo órgão.

Objetivo Geral

O plano anual de trabalho tem como objetivo nortear a atuação da Ouvidoria do Ifal no ano de 2025, buscando cumprir com suas obrigações, tendo como base as legislações vigentes sobre o assunto, em especial as Leis nº 12.527/2011, nº 13.460/2017 e nº 13.726/2018, os Decretos nº 7.724/2012 (alterado pelo Decreto nº 9.690/2019), nº 9.094/2017 e nº 10.228/2020, a Portaria nº 581, de 9 de março de 2020 e, ainda, a Instrução Normativa Conjunta nº 5 de 18 de junho de 2018. O plano está alinhado com os objetivos estratégicos do Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI 2024/2028.

Objetivos Específicos

- Definir e executar ações que possam promover melhoria contínua da Ouvidoria;
- Divulgar a Ouvidoria entre os usuários, ampliando a participação social; e
- Contribuir para a melhoria e o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados pelo Ifal.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – Ifal
Ouvidoria

Cronograma 2025

Objetivo Estratégico	Metas	Ações	Prazo
OEP4 – Fortalecer a comunicação institucional do Ifal.	Divulgação da Ouvidoria e dos seus serviços.	Manter atualizadas as informações sobre o setor da Ouvidoria no portal do Ifal.	Até Dezembro de 2025.
		Promover divulgação das atividades da Ouvidoria para o público interno e externo.	Até Dezembro de 2025.
OEP5 – Promover a formação das/os servidoras/es.	Capacitação do(s) servidor(es) da Ouvidoria.	Participar de lives e cursos de capacitação, conforme Plano de Capacitação da Ouvidoria para 2025.	Até Dezembro de 2025.
		Participar de eventos externos.	Até Dezembro de 2025.
OEA1 – Ampliar e fortalecer a rede de relacionamento com setores público e privado, comunidade, arranjos/grupos sociais e culturais, com vistas ao intercâmbio de experiências e ao estabelecimento de ações formativas e de colaboração.	Promoção da melhoria contínua da Ouvidoria.	Aplicar a pesquisa de satisfação dos usuários.	Até Dezembro de 2025.
		Elaborar o Plano de Trabalho da Ouvidoria para 2026.	Dezembro de 2025.
	Atendimento das demandas de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.	Registrar as manifestações recebidas presencialmente, WhatsApp ou e-mail na Plataforma Fala.BR.	Até Dezembro de 2025.
		Assegurar uma linguagem cidadã nas respostas e apresentá-las	Até Dezembro de 2025.

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – Ifal
Ouvidoria

		dentro do prazo estabelecido, conforme legislações pertinentes.	
OEA3 – Fortalecer a governança institucional.	Demonstração dos resultados produzidos pela Ouvidoria.	Elaborar o Relatório Anual da Ouvidoria do segundo semestre de 2024 e publicar no site do Ifal.	Até Março de 2025.
		Elaborar e publicar o Relatório do primeiro semestre de 2025.	Julho de 2025.
		Elaborar o Relatório da Avaliação dos Serviços Públicos do Ifal.	Até Dezembro de 2025.
	Realização da Avaliação dos Serviços Públicos.	Aplicar avaliação dos serviços públicos constantes da Carta de Serviços.	Até Novembro de 2025.
		Realizar a divulgação da avaliação dos serviços.	Até Setembro de 2025.
	Aperfeiçoamento da Transparência Ativa.	Auxiliar na publicação de dados abertos.	Até Dezembro de 2025.
		Auxiliar na elaboração do Plano de Dados Abertos do Ifal - 05/2026 a 05/2028.	Até Maio de 2026.
		Revisão anual da Carta de Serviços do Ifal.	Até Dezembro 2025.
	Normatização da Ouvidoria.	Revisar e implementar normativos internos, como instruções de trabalho, portarias,	Até Dezembro de 2025.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – Ifal
Ouvidoria

		fluxos.	
	Implantação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública.	Implementar as ações restantes do plano de ação da Maturidade (2º ciclo).	Até Dezembro de 2025.
		Atualizar os dados do Modelo de Maturidade.	Até Dezembro de 2025.
	Participação na Comissão de Gestão da Integridade.	Realizar ações decorrentes da participação na Comissão de Integridade.	Até Dezembro de 2025.

Conclusão

No decorrer do ano de 2025, a Ouvidoria executará o presente Plano de trabalho e acompanhará as ações para fazer os ajustes necessários no decorrer do processo.

No início de 2026, a Ouvidoria apresentará os resultados alcançados, frutos do presente Plano de trabalho, demonstrando as ações alcançadas, as não alcançadas e os gargalos que impediram o alcance do planejado, bem como indicará possíveis soluções para o aprimoramento do setor.

Dessa forma, encaminhamos o presente Plano de Trabalho ao senhor Reitor, para análise, possíveis alterações e posterior aprovação. O mesmo será publicado no Portal do Ifal, no link disponível para a Ouvidoria.

Maceió – AL, 13 de Dezembro de 2024.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE ALAGOAS
REITORIA

DESPACHO Nº 96113/2024 - REIT (11.01)

Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO

Maceió-AL, 23 de dezembro de 2024.

À OUVIDORIA,

APROVO o Plano de Trabalho Anual para o ano de 2025 em tela.

Para conhecimento e demais providências.

(Assinado digitalmente em 23/12/2024 10:56)

WELLINGTON SPENCER PEIXOTO

REITOR - SUBSTITUTO

REIT (11.01)

Matrícula: 1109445

Processo Associado: 23041.047435/2024-12

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ifal.edu.br/public/documentos/index.jsp> informando seu número: **96113**, ano: **2024**, tipo: **DESPACHO**, data de emissão: **23/12/2024** e o código de verificação: **8628d9a648**