



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO PERNAMBUCANO
REITORIA

**RESOLUÇÃO Nº 40 DO CONSELHO SUPERIOR,
DE 24 DE NOVEMBRO DE 2020.**

Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano - IF SERTÃO-PE.

A Presidente do Conselho Superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE:

Art. 1º APROVAR o Regimento Interno da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano - IF SERTÃO-PE.

Art. 2º Esta resolução entra em vigor a partir da data da sua publicação.

MARIA LEOPOLDINA VERAS CAMELO
Presidente do Conselho Superior

PUBLICADO NO SITE INSTITUCIONAL EM: 24/11/2020.

Regimento Interno da Ouvidoria

Capítulo I - Disposições Preliminares

Art. 1º A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano – IF Sertão-PE será constituída nos termos deste Regimento, considerando o disposto no art. 37, § 3º, da Constituição Federal, no art. 116, inciso V, alínea a da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; nos termos da Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011; da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017 e levando-se em consideração o Decreto 7.724, de 16 de maio de 2012; o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 e o Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018.

Art. 2º A Ouvidoria do IF Sertão-PE integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal como unidade setorial, conforme dispõe o inciso II, art. 6º do Decreto nº 9.492, de 2018.

Parágrafo único. As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal constituem canal único para o recebimento e o tratamento das manifestações, conforme prevê o artigo 6º da Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019, da Ouvidoria-Geral da União.

Capítulo II – Da Natureza, Objetivos e Finalidade

Art. 3º A Ouvidoria constitui-se em órgão de assessoramento, vinculado ao Gabinete da Reitoria, a qual atua no processo de interlocução entre o usuário e o IF Sertão-PE.

Parágrafo único. O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), definido pelo Decreto 7.724, de 16 de maio de 2012, está vinculado à Ouvidoria.

Art. 4º A Ouvidoria terá abrangência na reitoria e em todos os campi do IF Sertão-PE, sendo-lhe assegurada plena autonomia e independência no exercício de suas atribuições, observado o disposto no art. 7º do Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, bem como acesso direto a servidores, documentos e informações da Instituição, necessários para atendimento às manifestações.

Parágrafo único. A Ouvidoria exercerá o papel mediador na resolução das manifestações apresentadas ao IF Sertão-PE pelos integrantes da comunidade interna e externa, não possuindo caráter administrativo, judicativo ou deliberativo.

Art. 5º A Ouvidoria terá como principal objetivo contribuir com o controle social e a democracia participativa, bem como subsidiar a gestão do IF Sertão-PE, através da participação dos usuários dos serviços prestados.

Art. 6º A Ouvidoria atenderá aos cidadãos, dando entrada e tratamento a denúncias, comunicações, reclamações, elogios, solicitações, sugestões, pedidos de simplificação e pedidos de informações oficiais sobre o IF Sertão-PE, visando:

I – à proteção dos direitos dos usuários;

- II – à prevenção e à correção de atos e procedimentos incompatíveis com o direito à informação e à qualidade na prestação dos serviços, na forma da lei;
- III – à correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços;
- IV – ao aprimoramento dos serviços prestados;
- V – à melhoria do desempenho institucional.

Capítulo III – Da Competência e Atribuições Específicas

Art. 7º No exercício de suas funções, a Ouvidoria terá as seguintes atribuições:

- I - Promover a participação do usuário na administração pública;
- II - Receber, examinar e encaminhar reclamações, solicitações de providências, sugestões, elogios e denúncias, à unidade responsável para devida apuração, referentes aos atos e procedimentos dos gestores e servidores em geral em relação às suas atividades.
- III - Apresentar a demanda do usuário ao setor competente na instituição e, sempre que possível, prezar pela mediação dos conflitos;
- IV - Orientar os cidadãos sobre a forma de registro de manifestação e instruí-los quanto ao acompanhamento de sua tramitação;
- V - Acompanhar as providências solicitadas às unidades pertinentes, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;
- VI - Preparar relatórios e estatísticas indicativas por tipos de manifestação;
- VII – Propor, através da análise de dados e informações sobre as atividades de Ouvidoria, a adoção de medidas para correção e prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela prestação do serviço público;
- VIII - Recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;
- IX - Promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de Ouvidoria no IF Sertão-PE;
- X - Cooperar com as demais Ouvidorias Públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados;
- XI - Elaborar e apresentar ao Reitor(a) relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, com recomendações de medidas, a fim de contribuir com a melhoria contínua da prestação dos serviços.
- XII - Facilitar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;
- XIII – Aferir e analisar o grau de satisfação dos usuários, com relação aos serviços prestados. e

XIV - Instituir ações de solução consensual de conflitos.

Capítulo IV – Da Administração e do Cargo de Ouvidor

Art. 8º A Ouvidoria será coordenada por um(a) Ouvidor(a), escolhido(a) pelo(a) reitor(a), obedecendo os critérios estabelecidos na Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020, da Controladoria-Geral da União, que dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

Art. 9º O indicado a titular da Ouvidoria deverá atender, no mínimo, a um dos seguintes critérios específicos:

I - experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria ou acesso à informação;

II - comprovação de carga horária mínima de oitenta horas de capacitação em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, da CGU, nos últimos três anos que antecedem à indicação;

III - consignação, na declaração de que trata o inciso I do art. 3º da Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020, da Controladoria-Geral da União, do compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de cento e oitenta dias, contado da nomeação ou designação ao cargo ou função, como condicionante para manutenção da aprovação da indicação; ou

IV - ser integrante da carreira de Finanças e Controle.

Art. 10. A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o reitor(a) poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

Art. 11. Aos assistentes em administração e aos estagiários que forem lotados na Ouvidoria incumbe auxiliar nos trabalhos internos.

Art. 12. Caberá à Reitoria do IF Sertão-PE garantir a infraestrutura material e os recursos humanos necessários ao seu pleno funcionamento.

Art. 13. O (a) Reitor (a), considerando a natureza e a relevância dos serviços prestados, deverá fixar a provisão de recursos necessários para atender a essa estrutura organizacional.

Art. 14. Caberá ao Reitor(a) a indicação da Autoridade de Monitoramento do SIC, conforme [art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011](#).

Art. 15. Será garantido ao Ouvidor direito de voz no Colégio de Dirigentes do IF Sertão-PE, quando necessário.

Art. 16. Caberá ao Ouvidor:

I - Conhecer toda estrutura e funcionamento do IF Sertão-PE;

II - Exercer a função de representante do usuário junto à Instituição;

III - Receber reclamações e denúncias anônimas, procedendo conforme instrução da OGU/CGU;

IV - Rejeitar e determinar o arquivamento de reclamações manifestamente improcedentes;

V - Atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação e pré-julgamento;

VI - Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;

VII - Resguardar o sigilo das informações, quando solicitado e sempre que este se fizer necessário na tramitação do processo, em conformidade com a legislação pertinente;

VIII - Prestar informações e esclarecimentos ao Conselho Superior, quando convocado para tal fim;

IX - Subsidiar na construção das políticas e os processos internos de trabalho, através de seus relatórios ou quando solicitado;

X - Garantir que todas as demandas recebidas e sugestões apresentadas tenham resposta conclusiva;

XI - Prestar, com primazia, o atendimento às informações demandadas;

XII - Requerer a alocação de recursos humanos e materiais à reitoria para a realização das atividades da ouvidoria; e

XIII - Cumprir e fazer cumprir este Regimento.

Art. 17. Ao Ouvidor é proibido:

I – Publicizar nomes, fatos, ou situações que tenham sido levados ao seu conhecimento, em razão da função;

II - Revelar, sem motivo plenamente justificável, a identidade de denunciante que tenha requerido sigilo da fonte;

III – Atrasar ou deixar de encaminhar sem justo motivo as demandas da Ouvidoria;

IV – Demonstrar apreço ou desapreço por pessoas, fatos ou situações que tenham sido levados ao seu conhecimento em razão da função;

V – Invadir a competência de outros setores institucionais.

Art. 18. São motivos para destituição do Ouvidor:

I – Ser condenado em procedimento administrativo disciplinar;

II – Negligenciar o cumprimento de suas obrigações e funções, respeitado o direito à ampla defesa e contraditório;

III – Ter conduta ética incompatível com a função que ocupa;

IV – Praticar atos desabonadores que justifiquem sua destituição.

Parágrafo único. No caso de destituição, a Autoridade Responsável pelo SIC/IF Sertão-PE será o seu substituto, até que seja designado um novo Ouvidor.

Capítulo V - Do Cargo e Competência da Autoridade Responsável Pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Art. 19. A Autoridade Responsável pelo SIC deverá ser servidor efetivo e estável e integrar o quadro permanente do IF Sertão-PE.

Art. 20. Compete à Autoridade Responsável pelo SIC:

I - Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, e do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

II - Monitorar a implementação do disposto na Lei nº 12.527/2011 e apresentar relatórios anuais sobre o seu cumprimento;

III - Recomendar às unidades as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei e seus regulamentos; e

IV - Substituir o Ouvidor, quando necessário.

Art. 21. Os pedidos de acesso à informação, no âmbito da Lei nº 12.527/2011 e do Decreto nº 7.724/2012, serão recepcionados preferencialmente por meio do Sistema Eletrônico de Acesso à Informação – e-SIC e seguirá o disposto no fluxo interno de atendimento aos pedidos de acesso à informação do IF Sertão-PE, o qual pode ser visualizado por meio do link <<https://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic>>;

Parágrafo único. Sempre que a manifestação for recebida por meio de registro em meio físico, o SIC deverá promover a sua digitalização e a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput deste artigo.

Capítulo VI - Do Atendimento e Operacionalização de Demandas

Art. 22. Na Ouvidoria, os demandantes serão atendidos por telefone, pessoalmente ou por meio do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – e-Ouv. O atendimento pessoal será previamente agendado.

Parágrafo único. Na hipótese de registro de manifestação presencial, o Ouvidor poderá solicitar a presença de outro servidor do IF Sertão-PE com a finalidade de testemunhar a manifestação apresentada.

Art. 23. A manifestação deve ser apresentada, preferencialmente, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Fala BR), de uso obrigatório pela Administração Pública federal.

Parágrafo único. Caso a manifestação seja recebida em meio diverso, a Ouvidoria deve inseri-la imediatamente no Sistema.

Art. 24. Após o recebimento, a Ouvidoria procede à análise prévia do conteúdo da manifestação.

§ 1º Se os elementos apresentados na manifestação forem insuficientes para a análise prévia, a Ouvidoria solicita ao usuário complementação de informações, cujo prazo de atendimento é de 20 dias, contado da data de recebimento.

§ 2º A falta de complementação da informação dentro do prazo acarreta o arquivamento da manifestação pelo sistema de forma automática, sem a elaboração de resposta conclusiva.

Art. 25. O prazo para que a Ouvidoria apresente resposta conclusiva às manifestações é de até 30 dias, contado a partir do registro no Sistema, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa e notificação ao usuário sobre tal decisão, conforme disposto no art. 18 do Decreto nº 9.492, de 2018.

Parágrafo único. O pedido de complementação de informações de que trata o § 1º, art. 17 deste Regimento, suspende o prazo disposto no caput deste artigo, sendo retomado a partir da data de resposta do usuário.

Art. 26. Da análise prévia do conteúdo resulta decisão quanto ao encaminhamento da manifestação ou à solicitação de informações às áreas competentes para tomada de providências.

Parágrafo único. Na hipótese de a manifestação apresentar informações sensíveis, a Ouvidoria pode solicitar esclarecimentos às áreas competentes para tomada de providências, a fim de subsidiar a resposta ou instruir o processo, indicando, nesse caso, apenas o número do protocolo gerado no Sistema e outros dados básicos, sem que o conteúdo seja encaminhado.

Art. 27. O prazo para que as áreas competentes para tomada de providências respondam à Ouvidoria é de 20 dias, contado da data de recebimento da manifestação ou da solicitação de informações, prorrogável uma única vez por igual período mediante justificativa expressa, conforme previsto no § 6º, art. 18 do Decreto nº 9.492, de 2018.

Parágrafo único. A resposta das áreas competentes para tomada de providências deve

conter o posicionamento da unidade ou do setor e ser redigida em linguagem cidadã.

Art. 28. Com base na resposta recebida das áreas competentes para tomada de providências, e considerando o prazo disposto no art. 19 deste Regimento, a Ouvidoria elabora e encaminha resposta conclusiva ao usuário.

§ 1º A Ouvidoria pode solicitar explicações relacionadas à resposta recebida das áreas competentes para tomada de providências, para melhor entendimento ou complementação da informação, visando à elaboração da resposta conclusiva ao usuário.

§ 2º Conforme disposto no caput deste artigo, a resposta encaminhada pelas áreas competentes para tomada de providências embasa a elaboração da resposta conclusiva, sendo facultativo à Ouvidoria promover adequações textuais necessárias ao encaminhamento ao usuário.

Capítulo VII – Disposições Gerais

Art. 29. A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do requerente, salvo nos casos em que sua identificação, junto às instâncias do Instituto, seja indispensável para solução do problema e atendimento do interessado.

Parágrafo único. A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 30. A Ouvidoria utilizará para encaminhamento das demandas e sugestões a linha hierárquica institucional.

Parágrafo único. Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta a determinada demanda, o assunto será encaminhado ao Reitor (a).

Art. 31. A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo, que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas pela mesma.

Art. 32. As dúvidas que surgirem na execução deste Regimento, assim como os casos omissos, serão resolvidos pela autoridade máxima da instituição.

Art. 33. Este Regimento poderá ser revisado a partir de proposta do Ouvidor, encaminhada a autoridade máxima da instituição do IF Sertão-PE, para os encaminhamentos que se fizerem necessários.

Art. 34. Este Regimento entra em vigor na data de sua publicação.