

INSTITUTO FEDERAL
GOIÁS

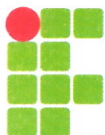
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS
REITORIA

Resolução CONSUP/IFG de nº 004 de 22 de fevereiro de 2016.

O PRESIDENTE DO CONSELHO SUPERIOR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS, no uso de suas atribuições legais e regimentais, usando da competência que lhe confere a Portaria MEC nº 404, publicada no Diário Oficial da União de 24 de abril de 2009, e, ainda, conforme decisão tomada na reunião do Conselho Superior de 22 de fevereiro de 2016, resolve:

Aprovar o Regulamento da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás.


JERÔNIMO RODRIGUES DA SILVA
Presidente do Conselho Superior



**INSTITUTO FEDERAL
GOIÁS**

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS
REITORIA

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás (IFG) deverá ser constituída nos termos deste Regulamento, considerando o disposto no art. 37, parágrafo 3º, da Constituição Federal, no art. 116, V, "a", da Lei 8.112/1990 e nos termos da Lei nº12.527, de 18 de novembro de 2011.

CAPÍTULO II

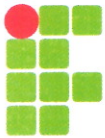
DA NATUREZA E DAS FINALIDADES

Art. 2º. A Ouvidoria do IFG é um órgão de assessoramento da Reitoria, responsável pelo acolhimento e encaminhamento de manifestações e reivindicações da comunidade interna ou externa, com jurisdição em todos os câmpus e setores da Instituição, visando à melhoria dos processos institucionais e, ao aperfeiçoamento dos processos democráticos com transparência.

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. 3º. A Ouvidoria está vinculada à Reitoria, sendo-lhe assegurada plena autonomia e independência no exercício de suas atribuições, bem como acesso direto a servidores, documentos e informações da Instituição.

Art. 4º. A Ouvidoria terá abrangência em todos os câmpus do IFG, Reitoria, Setores, Áreas, Órgãos e demais unidades da estrutura do IFG.



Art. 5º. À Ouvidoria do IFG cabe avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias, encaminhando-as às autoridades competentes, visando:

I – à melhoria do desempenho institucional;

II – ao aprimoramento dos serviços prestados;

III – à correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços;

IV – à prevenção e a correção de atos e procedimentos incompatíveis com o direito a informação e à qualidade na prestação dos serviços, na forma da lei;

V – à proteção dos direitos dos usuários.

Parágrafo Único - As consultas, denúncias e representações formuladas contra servidores do IFG, por infringência a princípios estatutários, regimentais e normativos, deverão ser encaminhadas pela Ouvidoria aos órgãos competentes do IFG.

CAPÍTULO III

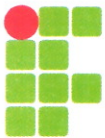
DO OUVIDOR E DE SUA COMPETÊNCIA

Art. 6º. A Ouvidoria será exercida por um Ouvidor nomeado pelo Reitor com a finalidade de dar os devidos encaminhamentos, no âmbito institucional, a denúncias, reclamações, informações, elogios, solicitações e sugestões referentes aos serviços prestados pela Instituição.

Parágrafo 1º. O Ouvidor, escolhido pelo Reitor, deve ser servidor do quadro permanente ativo do IFG, estar submetido ao regime de quarenta horas semanais, ou de dedicação exclusiva, e que tenha no mínimo quatro anos de efetivo exercício na Instituição, sendo detentor de reconhecida experiência funcional e de conduta ética ilibada.

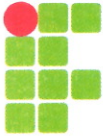
Parágrafo 2º. O mandato do Ouvidor será de 02 (dois) anos, permitida uma única recondução para mandato consecutivo.

Parágrafo 3º. A função de Ouvidor não poderá ser acumulada com o exercício de qualquer mandato sindical, ou de qualquer outra função de direção, coordenação, assessoramento ou de representação nos conselhos, comissões permanentes e comitês do IFG.



Art. 7º. Compete ao Ouvidor:

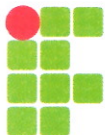
- I - exercer a função de representante do usuário junto à Instituição;
- II - facilitar ao máximo o acesso do usuário do serviço à Ouvidoria;
- III - receber, analisar e encaminhar ao setor competente as reclamações, as denúncias, os elogios, as sugestões e as solicitações sobre o funcionamento dos órgãos do Instituto, acompanhando a tramitação até a resposta final;
- IV - receber reclamações e denúncias anônimas, procedendo conforme Instrução Normativa N°01 CRG/OGU de 24 de junho de 2014;
- V - recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;
- VI - rejeitar e determinar o arquivamento de reclamações e denúncias manifestamente improcedentes;
- VII - dar sempre ao usuário uma resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- VIII - atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- IX - agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- X - zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública;
- XI - resguardar o sigilo das informações, quando solicitado e sempre que este se fizer necessário na tramitação do processo, em conformidade com a legislação pertinente;
- XII - recomendar a edição, alteração e revogação de atos normativos internos, com vistas ao aprimoramento acadêmico e administrativo da Instituição;
- XIII - sugerir, às diversas instâncias da administração escolar, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da instituição;
- XIV - elaborar e apresentar relatório semestral de suas atividades ao Reitor do IFG, para os devidos encaminhamentos;
- XV - prestar informações e esclarecimentos ao Conselho Superior, quando convocado para tal fim;
- XVI - indicar a correta tramitação de questões alheias às suas funções;



- XVII - sugerir, ao setor interno competente e à gestão, medidas que visem ao aprimoramento dos serviços prestados;
- XVIII - elaborar estudos sobre a qualidade dos serviços prestados, visando contribuir para a sua melhoria;
- XIX - interagir com profissionais de sua área com o objetivo de aperfeiçoar o desempenho de suas atividades;
- XX - estar atento a todas as ações do IFG no seu relacionamento com a comunidade acadêmica;
- XXI - requisitar acesso aos arquivos, dados, informações, documentos e demais elementos necessários ao desempenho de suas funções;
- XXII - rejeitar e determinar o arquivamento, mediante despacho fundamentado, de qualquer reclamação ou denúncia que lhe seja dirigida;
- XXIII - aferir e analisar o grau de satisfação dos usuários, com relação aos serviços públicos prestados pela Instituição;
- XXIV - requerer a alocação de recursos humanos e materiais à Reitoria para a realização de suas atividades;
- XXV – manter contato com outras ouvidorias e entidades representativas da sociedade com vistas ao aprimoramento dos serviços;
- XXVI – sugerir e propor medidas de aprimoramento da organização dos atos administrativos e das atividades do IFG.

Art. 8º. Ao Ouvidor é proibido:

- I – publicizar nomes, fatos, ou situações que tenham sido levados ao seu conhecimento, em razão da função;
- II - revelar, sem justo motivo, a identidade de denunciante que tenha requerido o sigilo da fonte, ou dados que direta ou indiretamente possam sugerir-la, observando-se a legislação pertinente;
- III - omitir-se ao tomar conhecimento da prática de ato ilícito devidamente comprovado pelo denunciante;
- IV - atrasar ou deixar de encaminhar, sem justo motivo, sugestão, reclamação ou



INSTITUTO FEDERAL
GOIÁS

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS
REITORIA

denúncia aos setores competentes;

V - demonstrar apreço ou despreço por pessoas, fatos ou situações que tenham sido levados ao seu conhecimento em razão da função;

VI - invadir a competência de outros setores ou desconsiderar a hierarquia institucional;

VII - destruir, alterar ou inviabilizar manifestações da comunidade interna ou externa, seja qual for seu conteúdo político-ideológico;

VIII - dar vazão a manifestações desprovidas de fundamentação e que tenham o exclusivo objetivo de denegrir a dignidade, a honra ou a imagem de terceiros.

Art.9. Constituem motivos para destituição do Ouvidor:

I - perda de vínculo funcional com o IFG;

II - prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por este Regulamento;

III - conduta ética incompatível com a função;

IV - práticas desabonadoras que justifiquem a destituição;

V - negligência no cumprimento de suas obrigações e funções, respeitado o direito a ampla defesa e ao contraditório;

VI - se for condenado em procedimento administrativo disciplinar.

CAPÍTULO IV

DO FUNCIONAMENTO

Art. 10. Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria enviará memorando às instâncias hierárquicas institucionais a ela relacionadas, observando que:

I - no caso de solicitações ligadas aos câmpus do IFG, ao Diretor-Geral do Câmpus;

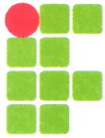
II - no caso de solicitações ligadas às Pró-Reitorias, aos Pró-Reitores;

III - no caso de solicitações ligadas à Diretoria-Executiva, ao Diretor-Executivo;

IV - no caso de solicitações ligadas ao Gabinete da Reitoria, ao Chefe de Gabinete;

V - no caso de denúncias graves, ao Reitor para os devidos encaminhamentos.

Parágrafo 1°. Os gestores enviarão respostas formalizadas por meio de memorandos



para a Ouvidoria. As instâncias institucionais têm até 05 (cinco) dias úteis para responder à solicitação da Ouvidoria, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa apresentada ao Ouvidor.

Parágrafo 2°. A Ouvidoria poderá solicitar informações adicionais, sempre que julgar necessário, para o atendimento à demanda apresentada.

Parágrafo 3°. A Ouvidoria poderá contatar os gestores, e/ou servidores, dos órgãos pessoalmente, por meio de telefone, correspondências ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso;

Parágrafo 4°. A Ouvidoria deverá responder de forma conclusiva ao solicitante em um prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez) dias, em acordo com a Instrução Normativa N°01 OGU/CGU, de 05 de novembro de 2014.

Art. 11. Todos os servidores da Instituição devem prestar apoio e informações em caráter prioritário e em regime de urgência, dentro do prazo solicitado pela Ouvidoria.

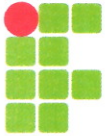
Parágrafo único. A não manifestação do servidor, no prazo de que trata o caput deste artigo, deverá obrigatoriamente ser comunicada oficialmente, mediante representação do Ouvidor ao Reitor, para apuração de responsabilidade, por meio de procedimentos pertinentes.

Art. 12. O atendimento ao cidadão será feito, nos horários de funcionamento da Ouvidoria, por telefone, e-mail ou presencial, na sala da Ouvidoria, sendo que as manifestações deverão ser formalizadas, através do Sistema e-OUV.

Parágrafo único. As solicitações de informações dirigidas ao SIC devem ser formalizadas através do Sistema e-SIC.

Art. 13. Os expedientes acobertados pelo anonimato não geram obrigatoriedade de resposta;

Parágrafo único. As solicitações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias que, apesar de anônimas, possam interessar à administração geral do IFG, serão



registradas e repassadas aos respectivos dirigentes institucionais, quando se fizerem necessárias, para os devidos encaminhamentos.

Art. 14. Todas as manifestações dirigidas à Ouvidoria serão documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deverá constar:

I - data do recebimento da demanda;

II - nome do solicitante;

III - telefone e correio eletrônico do solicitante;

IV - forma de contato mantido - pessoal, telefone, correspondência, correio eletrônico e/ou sistema;

V - proveniência da demanda - estudante, servidor ou comunidade externa;

VI - tipo de demanda - informação, reclamação, sugestão, elogio ou denúncia;

VII - unidade envolvida;

VIII - data do encaminhamento à instância competente;

IX - situação apresentada;

X - data e informe do resultado.

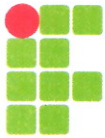
CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15. É dever dos gestores e servidores do IFG, em todos os níveis, atender com presteza aos pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Art. 16. Caberá à Reitoria do IFG garantir condições e estrutura necessária para o funcionamento da Ouvidoria no sentido de fortalecimento deste órgão de promoção da cidadania e da democracia.

Art. 17. É vedada a participação de membro da Ouvidoria em comissões de processos



INSTITUTO FEDERAL
GOIÁS

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS
REITORIA

administrativos e sindicâncias, que visem esclarecer as questões levantadas pelas comunidades interna e externa.

Art. 18. As dúvidas que surgirem na execução deste Regulamento, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Presidente do Conselho Superior.

Art. 19. Este Regulamento poderá ser revisado a partir de proposta do Ouvidor, encaminhada ao Presidente do Conselho Superior do IFG, para os encaminhamentos que se fizerem necessários.

Art. 20. Este Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação.


JERÔNIMO RODRIGUES DA SILVA
Presidente do Conselho Superior