



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DO RIO GRANDE DO NORTE**

RESOLUÇÃO Nº 81/2012-CONSUP

Natal (RN), 27 de setembro de 2012.

Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte.

O PRESIDENTE DO CONSELHO SUPERIOR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE, faz saber que este Conselho, reunido ordinariamente nesta data, no uso das atribuições legais que lhe confere o Art. 9º do Estatuto do IFRN,

R E S O L V E:

APROVAR, na forma do anexo, o Regimento Interno da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte.


BELCHIOR DE OLIVEIRA ROCHA
Presidente

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DO RIO GRANDE DO NORTE**

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA

(Aprovado pela Resolução nº 81/2012-CONSUP, de 27/09/2012)

CAPÍTULO I

DAS FINALIDADES E DIRETRIZES GERAIS DE ATUAÇÃO

Art. 1º. Em consonância com orientações da Controladoria-Geral da União, a Ouvidoria é o órgão que deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, com a finalidade de buscar soluções para as questões suscitadas com as manifestações e oferecer informações gerenciais e sugestões aos dirigentes, visando o aprimoramento da prestação dos serviços.

Art. 2º. Nas diretrizes gerais de atuação da Ouvidoria, deve-se buscar:

- I. melhorar o desempenho e a imagem da Instituição;
- II. contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados;
- III. facilitar ao usuário dos serviços prestados o acesso às informações;
- IV. viabilizar o bom relacionamento do usuário do serviço com a Instituição;
- V. proporcionar maior transparência das ações institucionais;
- VI. contribuir para o aperfeiçoamento das normas e procedimentos internos;
- VII. incentivar a participação da comunidade na modernização dos processos e procedimentos da Instituição;
- VIII. sensibilizar os dirigentes das Unidades da Instituição no sentido de aperfeiçoar processos em prol da boa prestação do serviço público; e
- IX. incentivar a valorização do ser humano na Instituição.

CAPÍTULO II

DA DEFINIÇÃO E DAS COMPETÊNCIAS

Art. 3º. A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN) é um serviço disponibilizado pela Instituição para, com base no Art. 24 do Estatuto do IFRN, dar os devidos encaminhamentos, no âmbito institucional, a denúncias, reclamações, informações, elogios, solicitações e sugestões, referentes aos serviços prestados pela Instituição, estando inserido na organização geral do IFRN como órgão de assessoramento e de controle geral, conforme Capítulo IV, Art. 65, Inciso V do Regimento Geral do IFRN, e sendo exercido por um Ouvidor, de acordo com o que também determina o Art. 78 do mesmo Regimento.

Parágrafo único. A Ouvidoria está operacionalmente vinculada à Reitoria, resguardada sua autonomia funcional e assegurada a sua linha de atuação independente.

Art. 4º. Compete à Ouvidoria, nos termos do Art. 79 do Regimento Geral do IFRN:

- I. receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias referentes às atividades desenvolvidas no âmbito do IFRN;

- II. acompanhar as providências solicitadas às unidades organizacionais pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;
- III. identificar e interpretar o grau de satisfação dos usuários, com relação aos serviços públicos prestados;
- IV. propor soluções e oferecer recomendações às instâncias pedagógicas e administrativas, quando julgar necessário, visando à melhoria dos serviços prestados, com relação às manifestações recebidas;
- V. realizar, no âmbito de suas competências, ações para apurar as reclamações e denúncias, assim como eventuais responsabilidades, com vistas à necessidade ocasional de instauração de sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos pertinentes;
- VI. requisitar fundamentadamente, e exclusivamente quando cabíveis, por meio formal, informações junto aos setores e às unidades da Instituição;
- VII. revisar, organizar, documentar e publicar os procedimentos relacionados a sua área; e
- VIII. manter sigilo absoluto de todo o processo de apuração das denúncias e dos seus respectivos denunciantes.

Parágrafo único. Como suporte administrativo ao Ouvidor, para o desempenho das suas competências, a Ouvidoria poderá contar com servidores da Reitoria designados pelo Reitor e/ou dos Câmpus indicados pelo respectivo Diretor-Geral e designados pelo Reitor.

CAPÍTULO III DO MANDATO DO OUVIDOR

Art. 5º. O mandato do Ouvidor será de dois (2) anos, com direito a uma recondução, sendo seu nome definido pelo Conselho Superior e nomeado pelo Reitor, e desempenhará a função em caráter de dedicação integral, ressalvadas as atividades docentes.

§ 1º. A destituição do Ouvidor em momento diverso ao do término de mandato dependerá de prévia aprovação do Conselho Superior por maioria simples dos votos, mediante votação aberta, por proposição fundamentada do Reitor ou de dois terços dos membros do Conselho Superior.

§ 2º. No caso de vacância da função, por pedido ou impedimento superior a 45 (quarenta e cinco) dias do Ouvidor em exercício, caberá ao Reitor submeter outro nome à aprovação do Conselho Superior, para conclusão do mandato vigente.

Art. 6º. A função de Ouvidor deverá ser exercida por servidor do quadro permanente ativo do IFRN, com no mínimo cinco (5) anos de efetivo exercício na Instituição, que seja detentor de reconhecida experiência funcional e portador de conduta ética ilibada, bem como equilíbrio emocional, competências compatíveis com o desempenho da função.

CAPÍTULO IV DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

Art. 7º. São atribuições do Ouvidor:

- I. coordenar as atividades funcionais da Ouvidoria e de servidores sob sua responsabilidade;
- II. requerer à Reitoria a alocação de recursos humanos e materiais para a realização de suas atividades;
- III. assegurar que todas as demandas e sugestões formuladas tenham uma resposta conclusiva;
- IV. apurar a procedência das reclamações e denúncias formuladas;
- V. apresentar, sempre que solicitado pelo interessado, informações pertinentes à matéria do seu interesse;
- VI. requisitar informações ou cópias de documentos, a qualquer órgão ou setor da estrutura administrativa do IFRN, que deverão ser fornecidas pelo servidor competente em prazo compatível assinalado pelo Ouvidor;
- VII. elaborar o Relatório Final de Atividades (RAL) por ocasião do término do seu mandato.
- VIII. recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial e/ou em tramitação nos colegiados da instituição, ainda sem decisão final;
- IX. rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes mediante despacho fundamentado, podendo o solicitante recorrer da decisão ao reitor no prazo de sete (7) dias úteis após dar ciência;
- X. indicar, quando for o caso, as ações corretivas e/ou saneadoras de problemas que as comunidades interna e externa vierem a apontar, tomando as necessárias diligências;
- XI. instituir e manter atualizado um banco de dados onde sejam sistematizados dados e informações acerca de todas as questões levadas ao seu conhecimento;
- XII. sugerir, quando for o caso, medidas de aperfeiçoamento da organização, melhoria das atividades realizadas e da prestação dos serviços deste Instituto Federal;
- XIII. atender sempre o solicitante com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, dando-lhe, com objetividade, uma resposta à questão no prazo de até 7 (sete) dias úteis, prorrogável por igual período;
- XIV. agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência pública;
- XV. resguardar o sigilo das informações, quando solicitado e sempre que este se fizer necessário para maior discricção na tramitação do processo;
- XVI. apresentar bimestralmente ao Reitor e semestralmente ao Conselho Superior relatório de suas atividades, ao qual se dará ampla publicidade, tendo como meio principal de divulgação o portal eletrônico da Instituição.
- XVII. cumprir e fazer cumprir este Regimento, bem como executar outras atribuições correlatas com a sua função institucional.

Art. 8º. Havendo necessidade, nos casos de férias, licença ou impedimento do Ouvidor não superior a 45 (quarenta e cinco) dias, o Reitor poderá designar em caráter emergencial,



servidor para executar as atribuições de Ouvidor pró-tempore, desde que atendidos os requisitos vinculados ao exercício da função.

Parágrafo único. Na hipótese de o afastamento ser superior ao prazo previsto no *caput* deste artigo, o Ouvidor será exonerado e a função conseqüentemente considerada vaga.

CAPÍTULO V

DO ATENDIMENTO DAS DEMANDAS

Art. 9º. A Ouvidoria exigirá sempre a identificação do usuário de seus serviços e não serão admitidas denúncias vagas, imprecisas e anônimas, conforme preceitua a Constituição Federal em seu Art. 5º, Inciso IV.

Parágrafo único. Conforme a natureza do assunto, a critério do Ouvidor ou a pedido do interessado, será garantido o sigilo quanto ao nome do demandante.

Art. 10. Ao Ouvidor será garantido livre acesso aos órgãos e colegiados do IFRN, inclusive a documentos e dados que tenham relação com o assunto sob sua responsabilidade.

Art. 11. 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 por esse Órgão de Assessoramento e Controle.

Art. 12. A Ouvidoria utilizará, para encaminhamento de manifestações, a linha hierárquica institucional.

Parágrafo único. Quando a linha hierárquica revelar-se ineficiente ou ineficaz para oferecer resposta satisfatória à determinada demanda, o assunto será encaminhado ao Reitor para ciência com solicitação da adoção de medidas cabíveis.

Art. 13. A Reitoria assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria do IFRN cumpra as atribuições previstas neste Regimento.

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

- I. data do recebimento da demanda;
- II. data da resposta;
- III. nome do solicitante;
- IV. endereço, telefone, CPF e correio eletrônico do solicitante;
- V. forma de contato mantido – pessoal, por telefone, correspondência ou correio eletrônico;
- VI. proveniência da demanda – estudante, servidor ou comunidade externa;
- VII. tipo de demanda – reclamação, sugestão, elogio ou denúncia;
- VIII. unidade envolvida;
- IX. situação apresentada; e
- X. data e informe do resultado.



Art. 15. A documentação das manifestações poderá ser acessada durante um (1) ano, por interessados, exceto no condizente aos incisos III e IV do artigo anterior.

CAPÍTULO VI DOS ENCAMINHAMENTOS

Art. 16. A listagem das manifestações à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante, deverá ser bimestralmente encaminhada ao Reitor, que se encarregará de dar conhecimento aos membros do Colégio de Dirigentes interessados, resguardado o sigilo quando for o caso.

CAPÍTULO VII DA DIVULGAÇÃO

Art. 17. A Ouvidoria divulgará, semestralmente, no Portal do IFRN na *Internet* o relatório das atividades gerais dos serviços prestados à comunidade durante o ano anterior.

Art. 18. A divulgação abrangerá os seguintes dados:

- I. o número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas no período;
- II. o movimento das demandas recebidas por mês, com o número de solicitações registradas de acordo com cada grupo de usuários;
- III. o movimento das demandas por categoria, com o número de manifestações definidas como: reclamações, sugestões, elogios e denúncias;
- IV. o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de correio eletrônico, correspondência e por telefone;
- V. as categorias das demandas recebidas por órgãos, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas aos órgãos envolvidos.
- VI. sugestões e recomendações encaminhadas ao Reitor para o aprimoramento dos serviços prestados pela Instituição;
- VII. informações sobre impacto na gestão, inclusive com destaque de casos.

CAPÍTULO VIII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 19. Os casos omissos serão resolvidos em primeira instância pelo Reitor com submissão posterior ao Conselho Superior.

Art. 20. Este Regimento entrará em vigor na data da publicação da Resolução do CONSUP, de sua aprovação.

