

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



Foto cedida por Alberto Medeiros



PLANO DE TRABALHO 2012-2014

Natal, Junho de 2012.

SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO.....	1
2	INTRODUÇÃO	2
	2.1 Aspectos Históricos.....	2
	2.2 Legislações Recentes Sobre Ouvidoria.....	5
	2.3 Currículo do Ouvidor.....	14
3	INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA	14
4	METODOLOGIA	15
	4.1 Propostas de Trabalho.....	16
5	RESULTADOS ESPERADOS.....	18
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	20
	ANEXOS	24
	Anexo 1: Resolução nº.39/2012 do CONSUP/IFRN.....	24
	Anexo 2: Proposta de Regimento Interno da Ouvidoria do IFRN.....	25

1

Apresentação

Neste plano de trabalho, encontram-se uma abordagem conceitual sobre ouvidoria, aspectos históricos e de legislações sobre a temática. Além disso, descreve-se sobre o currículo simplificado do Ouvidor, a infraestrutura necessária para funcionamento, metodologia de trabalho e resultados esperados com a implantação da Ouvidoria no IFRN.

Pretende-se, que a Ouvidoria deva funcionar como um serviço disponível às comunidades interna e externa como promotora de mudanças na administração do IFRN, contribuindo para que a gestão atenda satisfatoriamente as necessidades dos cidadãos de forma a garantir-lhes direitos e deveres.

Com a Ouvidoria, a comunidade escolar e os demais integrantes da sociedade terão em suas mãos mais uma ferramenta de organização e participação na gestão institucional. No entanto, esse mecanismo de participação só funcionará a contento, se houver, em primeiro plano, o envolvimento da comunidade, e para isso é preciso que o serviço seja divulgado, compreendido e abraçado pelos seus integrantes. Em segundo plano, é desejável que as condições de funcionamento sejam plenas, para que se faça cumprir as prerrogativas estatutárias e regimentais junto aos diversos segmentos do Instituto. Pretende-se com a Ouvidoria contribuir para melhorar, ainda mais, os índices de satisfação da sociedade e da comunidade interna em relação aos serviços ofertados pela instituição.

No exercício da Ouvidoria, o Ouvidor deve apresentar experiência administrativa e capacidade para ouvir as partes com o conhecimento da cultura organizacional da instituição. Deve ainda, intermediar conflitos com maturidade emocional, responsabilidade, ética e discrição.

Temos a expectativa de que, no âmbito do IFRN, não faltarão esforços, para que esta regulamentação estatutária se fortaleça, pois todos serão beneficiados com os frutos de iniciativas como estas, já provadas e atestadas pelos melhores órgãos e instituições do serviço público e privado do país. Atesta-se, que só nos países democráticos é que o cidadão pode se manifestar das mais variadas formas, seja elogiando, criticando ou sugerindo medidas que venham ao encontro dos interesses coletivos, para a melhoria destes serviços e para o benefício de todos.

Mãos a obra para este novo desafio!

Prof. Enilson Araújo Pereira - Ouvidor do IFRN

2

Introdução

2.1 Aspectos Conceituais e Históricos

O conceito de Ouvidoria surgiu na Suécia em 1809, oriundo do termo *Ombudsman* (ombuds = representante; man = homem). Quando o parlamento elegia um ombudsman, este atuava como defensor dos interesses do povo e servia como ponte entre o Governo e a população. Conforme definição da enciclopédia eletrônica Wikipédia (2012), “modernamente, no Brasil, usa-se o termo “Ouvidor” para designar um profissional contratado por um órgão, instituição ou empresa que tem a função de receber críticas, sugestões, reclamações e deve agir em defesa imparcial da comunidade”.

Ouvidor ou Ombudsman? Consta no Projeto da Ouvidoria do Instituto de Física de São Carlos (IFSC, 2002, p.6) que *“as duas palavras são praticamente sinônimas e as responsabilidades idênticas. A origem da palavra ombudsman é na Suécia”*. O termo Ouvidor vem dos tempos do Brasil-colônia. No entanto, Ombudsman e Ouvidor possuem o mesmo significado: um profissional dedicado a receber e checar as queixas da população, realizar a crítica interna da administração baseada nas informações a que tem acesso. Além disso, faz recomendações para a melhoria das ações e dos serviços prestados.

Ainda conforme retrospectiva histórica, apresentada no Projeto de Ouvidoria do IFSC, ao buscarem-se as possíveis origens do termo, encontra-se várias formas de controlar a administração que se assemelham com este instrumento e poderiam ser apontados como seus antecedentes:

Na Grécia havia os Euthynoi; em Atenas, eram cidadãos que exerciam vigilância sobre os funcionários públicos com o objetivo de assegurar o cumprimento de acordos ditados pelo Conselho dos Quinhentos e, em Esparta, o Eforat, uma instituição que possuía poderes disciplinares sobre o rei e seus funcionários; na China, o Yan era o controlador da administração imperial chinesa; no Império Persa, o “Olho do Rei” era um auxiliar direto do Imperador Ciro, a quem cabia à supervisão de todos os funcionários; o Tribunus Plebis, na antiga Roma, era encarregado de garantir à plebe alguma proteção contra os abusos dos patrícios; em Veneza, o Conselho dos Dez exercia controle sobre a burocracia da cidade; o Missi Domicini, na igreja medieval cristã, era um mediador entre o príncipe e seus súditos; o Procurador Geral da Rússia tinha a atribuição de fiscalizar

os funcionários e auxiliares de Pedro “o Grande”; na Turquia, uma repartição superior de justiça exercia vigilância sobre os funcionários com o fim de assegurar a obediência islâmica. Essa repartição acabou inspirando o Rei Carlos XII a criar em seu país o cargo de Supremo Representante do Rei (IFSC, 2002, P. 6 - 7).

Atualmente nos países de língua hispânica o Ouvidor é chamado de *Defensor Del Pueblo*.

No Brasil Colônia, ainda conforme histórico da (CGU, 2011a, p.10):

A figura do ouvidor tinha por função aplicar a Lei da Metrópole, a qual era totalmente diferente do modelo clássico, pois não representava o cidadão, e sim, atendia ao titular do Poder, reportando ao Rei em Portugal, o que acontecia na colônia.

1538 - Foi nomeado o primeiro ouvidor, Antônio de Oliveira, acumulando o cargo de capitão- mor da capitania de São Vicente.

1548 - Com a criação do Governo Geral do Brasil, surge a figura do Ouvidor-Geral, com as funções de Corregedor-Geral da Justiça em todo território colonizado.

Durante o período do Brasil Império em 1823 - Surge o Ouvidor como o juiz do povo. As queixas deveriam ser encaminhadas ex-officio à Corte por este juiz.

Em continuação a esta evolução histórica, é consenso afirmar, a partir de alguns estudos (TAVARES, 2011, p. 2; IFSC, 2003, p. 7):

Que o surgimento do ombudsman/ouvidor remonta ao Direito Escandinavo, especificamente na Suécia, em 1713, instituído pelo Rei Charles XII, como seu representante, com poderes absolutos para verificar qualquer atividade desenvolvida no reino e informá-lo. A sua atividade era voltada ao controle do soberano sobre os seus súditos, ganhando um contorno mais definido com a Constituição Sueca de 1809, quando investido nas suas funções pelo Parlamento, com a atribuição de supervisionar a observância dos atos normativos pelos juizes e servidores públicos – era o *justitieombudsman* (comissário de justiça).

Outros países adotaram o modelo do *ombudsman*. Em 1919, se viu presente na Finlândia; em 1952, na Noruega; em 1953, na Dinamarca; em 1956, na República Federal da Alemanha; em 1962, na Nova Zelândia; e em 1967, na Inglaterra, sob a denominação *Parliamentary Commissioner for Administration* (IFSC, 2003, p.7).

Em estudos apresentados em relatórios da Agência Nacional da Aviação Civil (ANAC, 2011, p. 3):

Em 1995, a União Europeia instituiu o Euro-Ombudsman com a atribuição de receber manifestações de cidadãos, instituições e empresas, domiciliadas na União, que se considerem vítimas de ato de "má administração" por parte das instituições ou dos órgãos comunitários. Euro-Ombudsman exerce as suas funções com total independência e imparcialidade e não solicita nem aceita instruções de nenhum governo ou organismo. Atua como mediador entre os cidadãos e a administração da comunidade europeia. O Ombudsman é conferido o direito de formular recomendações dirigidas às instituições comunitárias e de submeter questões ao Parlamento Europeu, a fim de que este possa se necessário, retirar as devidas ilações políticas dos casos de má administração.

Atualmente, há diferenças em relação aos termos Ouvidor e Ombudsman, no que se refere aos órgãos públicos e privados. Ao recorrer ao Ouvidor, o cidadão-cliente aproxima-se do serviço público; ao recorrer ao ombudsman, é o cliente-consumidor que se reporta à empresa.

Historicamente, no Brasil o conceito de Ouvidor passou por mudanças em relação as suas atribuições, se no período colonial o Ouvidor servia ao Rei. Hoje o Ouvidor atua de forma independente e autônoma em relação aos órgãos e entidades, e serve ao povo, na perspectiva de democratizar as relações institucionais. Além do mais, no que se refere à atuação da Ouvidoria em órgãos da administração pública, esta possui atribuições distintas em relação aos outros serviços de prestação de informações ao cidadão. No entendimento da Controladoria Geral da União (CGU) (2011a, p.7):

A atuação da ouvidoria é diferente da atuação de um serviço de atendimento ao cidadão (SAC), a exemplo dos 0800, Sala do Cidadão, Fale Conosco, Call Center etc. A ouvidoria não é apenas um instrumento ou mesmo um canal entre o cidadão e a Administração Pública. Trata-se de uma instituição de participação que, juntamente com os conselhos e as conferências, tem o dever de promover a interação equilibrada entre legalidade e legitimidade de suas ações e procedimentos.

Em se tratando de participação do cidadão-usuário na administração pública, o gestor atualizado, deve estar receptivo a utilizar a ferramenta da Ouvidoria, pois na administração moderna, propõe-se que, para se ter um controle interno da administração pública, deve-se fomentar a utilização de um conceito de governança chamado *accountability*, ou seja, conforme assegura (FÊU, 2003), "os governantes devem prestar contas de suas ações de governança aos cidadãos". Com relação à responsabilidade dos gestores públicos em prestar contas de seus atos, omissões ou procedimentos este assevera que: "os gestores públicos devem ter em mente a responsabilidade de se preocupar constantemente com os produtos, bens e serviços, que oferecem para os cidadãos aos quais devem prestar contas permanentemente, ou seja, praticar o conceito de *accountability*" (FÊU, 2003).

Além dos gestores, os servidores públicos em geral tem uma responsabilidade grande na prestação dos serviços a população, mas para isso devem ter consciência desta responsabilidade, conforme afirma (ENAP, 2010, p. 11) “Os servidores públicos desempenham um papel importante na melhoria da qualidade de vida da administração pública ao considerarem como seu trabalho contribui para o desenvolvimento do setor público como um todo”.

A partir desta reflexão, acredita-se que a atuação da Ouvidoria no IFRN, poderá servir de ponte para que esta satisfação ocorra. Compreende-se que pela cultura organizacional da instituição, existem vários canais de participação da comunidade, asseguradas estatutariamente. Como exemplo disto, podemos citar os conselhos e colegiados acadêmicos e da administração central, onde as decisões nestas instâncias tornam-se cada vez mais transparentes e participativas, e, por conseguinte, mais democráticas. Este serviço poderá contribuir para melhorar, ainda mais, os níveis de satisfação da comunidade interna e externa em relação aos serviços ofertados pela instituição. Portanto, o serviço de Ouvidoria é tido como fundamental para a comunicação com a sociedade, contribuindo inclusive, para a melhoria dos indicadores institucionais. A prova disto, é que no instrumento de avaliação institucional externa para credenciamento das IES realizado pelo MEC, a Ouvidoria está entre os três indicadores a serem avaliados, inclusive com peso máximo 5 (cinco), conforme pode ser verificado neste instrumento na Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade (MEC, 2010).

2.2 Legislações Recentes Sobre Ouvidoria

Não se pode falar em Ouvidoria, sem antes conhecer as formas de participação dos cidadãos na administração pública consagrados na Constituição Federal do Brasil, de 5 de outubro de 1988. Esta dispõe, em seu art. 1º, parágrafo único que: “Todo poder emana do povo” (BRASIL, 1988), com isso, sinaliza que cabe ao cidadão exercer sua cidadania e participar de forma direta e indireta da administração pública.

Esta participação cidadã, também, está prevista na Constituição Federal em seu § 3º art. 37, alterado com a nova redação dada pela Emenda Constitucional nº. 19 de 04 de junho de 1998 (BRASIL, 1998). Este parágrafo passou a ter a seguinte redação:

A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (BRASIL, 1998).

Com relação ao acesso as informações dos órgãos públicos pelos cidadãos-usuários recentemente, passou a vigorar a Lei 12. 527, de 18 de novembro de 2011 (BRASIL, 2011), inclusive, dando o prazo para que os órgãos públicos disponibilizem em seus sites, todas as informações a partir de 16 de maio de 2012. Esta regulamentação vem atender ao que está escrito na Constituição Federal em seu art. 5, inciso XXXIII que diz: “Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestados no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado” (BRASIL, 1988).

Ainda relativo às legislações sobre Ouvidoria, a Constituição Federal também prevê a sua criação pelo que ficou determinado na Emenda Constitucional nº 45 (BRASIL, 1998), que determina a criação de ouvidorias no Ministério Público no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Territórios.

Muito embora, desde 1986, com o processo de redemocratização do país, que se cria legislação sobre o cargo de Ouvidor e das Ouvidorias antes mesmo da promulgação da Constituição Federal de 1988. Após a promulgação da Constituição Federal, várias Emendas, Leis e decretos passam a regulamentar o funcionamento das Ouvidorias e sua supervisão. Senão vejamos a retrospectiva histórica e legislativa sobre as Ouvidorias conforme estabelece a cartilha da CGU (CGU, 2011, p. 11-12):

1986 - Decreto nº 93.714/1986 cria a Comissão de Defesa dos Direitos do Cidadão, vinculado à Presidência da República, para defesa de direitos do cidadão contra abusos, erros e omissões na Administração Pública Federal; o presidente da comissão acumulava a função de ouvidor e era designado pelo Presidente da República.

1992 - A Lei nº 8.490/1992 cria a Ouvidora Geral da República na estrutura regimental básica do Ministério da Justiça.

1996 e 1998 - Os Decretos n.º 1.796/1996 e 2.802/1998 delegam ao Gabinete do Ministro da Justiça as competências para desenvolver as atividades de Ouvidoria Geral da República.

1998 - A Emenda Constitucional nº 19 alterou a redação do art. 37, § 3º, determinando que a lei discipline as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços, bem como o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o

disposto no art. 5º, X e XXXIII e, por fim, também, disciplina a representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

1999 - O Estado de São Paulo promulga a lei de proteção ao usuário do serviço público e determina a criação de ouvidorias em todos os órgãos estaduais.

2000 - O Decreto nº 3.382/2000 delega ao Secretário Nacional de Direitos Humanos do Ministério da Justiça às funções de Ouvidor-Geral da República.

2001 - A Medida Provisória nº 2.216/2001 cria a Corregedoria-Geral da União, que integra a Presidência da República.

2002 - O Decreto nº 4.177/2002 transfere as competências de Ouvidoria Geral do Ministério da Justiça para a Corregedoria-Geral da União, com exceção das relativas à de ouvidoria geral de direitos humanos, que permaneceram no Ministério da Justiça.

2002 - O Decreto nº 4.490/2002 cria a Ouvidoria Geral da República na estrutura regimental básica da Corregedoria-Geral da União.

2003 - A Lei nº 10.683/03 transforma a Corregedoria-Geral da União em Controladoria Geral da União, mantendo dentre as suas competências as atividades de ouvidoria geral, exceto as atividades de ouvidoria dos índios, do consumidor e das polícias federais, a cargo do Ministério da Justiça, e dos direitos humanos, a cargo da Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República.

2004 - A Lei nº 10.689/2004 ajusta a denominação de Ouvidoria Geral da República para Ouvidoria Geral da União, que, pelo **Decreto nº 4.785/2003, tendo, entre outras atribuições, a de coordenar tecnicamente o segmento de ouvidorias do Poder Executivo Federal** (grifo nosso). Nesse mesmo ano, foi promulgada a Emenda Constitucional nº 45 de 30 de dezembro de 2004, que determina a criação de ouvidorias no Poder Judiciário e no Ministério Público no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Territórios.

Para que a OGU exerça melhor o seu papel de coordenadora do segmento das ouvidorias, em 2005, é publicada a Lei 11.2004/2005 que altera a Lei 10.683/2003, modificando o seu art. 17, dando competência a CGU, para dentre outras atribuições, assistir a Presidência da República no desempenho de suas atribuições do Poder Executivo e que sejam atinentes às atividades de ouvidoria (BRASIL, 2005).

Dando continuidade a esta política de acompanhamento das ouvidorias, e visando dar maior apoio e suporte a estes serviços do Poder Executivo Federal, a Controladoria Geral da União (CGU) publica a Portaria nº 570, de 11 de maio de 2007 (BRASIL, 2007), que nos seus *incisos I e VI do art. 42, preocupa-se em orientar e sugerir padrões de excelência no funcionamento das ouvidorias do Poder Executivo Federal, estabelecendo outras atribuições a OGU dispondo que compete a Ouvidoria Geral da União:*

I - orientar a atuação das demais unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal (grifo nosso);

II - examinar manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;

III - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

IV - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Federal;

V - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

VI - identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Federal (grifo nosso).

Continuando com esta retrospectiva, observa-se que *umenta ainda mais as responsabilidades da Ouvidoria Geral da União para com as demais ouvidorias, pois pelo Decreto nº 5.683, de 24 de janeiro de 2006, Anexo I, atualizado pelo Decreto nº 7.547, de 4 de agosto de 2011 (BRASIL, 2011) em seu art. 14, são acrescentados os incisos VII, VIII, e IX estabelecendo que:*

Cabe a Ouvidoria Geral da União as seguintes competências:

I - orientar a atuação das demais unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;

II - examinar manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;

III - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

IV - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Federal;

V - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

VI - identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Federal;

VII - sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, visando corrigir situações de inadequada prestação de serviços públicos;

VIII - promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria; e

IX - analisar as denúncias e representações recebidas na Controladoria-Geral da União, encaminhando-as, conforme a matéria, às unidades competentes para a adoção das medidas cabíveis (grifo nosso).

No serviço público do Brasil, é recente a criação de ouvidorias. Somente após o processo de redemocratização do país em 1986, é que se deu a criação da primeira Ouvidoria pública na prefeitura de Curitiba.

Nas universidades federais brasileiras a pioneira foi a Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), em 1992. Depois vieram outras, tais como a Universidade de Brasília (1993), a Universidade Federal do Rio de Janeiro (1996), Universidade Federal da Paraíba (1996) e UECE. A Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande do Norte foi criada através de resolução RESOLUÇÃO Nº 067/99 – CONSAD, de 24 de setembro de 1999, pelo então reitor Ótom Anselmo de Oliveira (UFRN, 2012).

Depois destes vários órgãos do serviço público federal que tiveram experiências exitosas, desde a sua implantação, como a UFRJ, UFMT, UFMA, UNB, UFES, UFBA, IPEA, etc., os Institutos Federais, também iniciaram sua implantação mesmo que de forma incipiente. Ainda hoje, no âmbito da Rede Federal de Educação Profissional Científica e Tecnológica, poucos são os institutos que adotaram estes serviços. Temos o conhecimento apenas de quatro Instituições, IFPB, IFMA, IFF e IFMG- Bambuí, inclusive, os cargos de ouvidor encontram-se vagos em dois institutos, IFPB e no IFF. Entretanto, em outros órgãos públicos e em empresas privadas tem crescido a sua implantação. Dados do relatório da OGU de 2011, atualmente estão registrados 177 (cento e setenta e sete) ouvidorias públicas em órgãos e entidades do Poder Executivo Federal (CGU, 2012, p.9), e no Brasil, segundo a Associação Brasileira de Ouvidores, existem 300 (trezentas) Ouvidorias entre os setores públicos e privados (ABO, 2011).

No antigo CEFET-RN, desde 2005, na Unidade sede, funcionou a primeira Ouvidoria, sob a coordenação da Procuradora Federal, Advogada Zita de Medeiros Regalado, nomeada através da portaria nº 258/2005 – DG/CEFET-RN, e mais tarde, no mesmo Centro Federal de Educação Ciência e Tecnologia, a Ouvidoria teve seu regimento interno aprovado através de resolução no. 41/2006 – CONSELHO DIRETOR de 20 de dezembro de 2006 (CEFET-RN, 2006).

A partir da Instituição da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica e da criação dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia através da Lei 11.892 de 29 de dezembro de 2008 (BRASIL, 2008), o Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte previu em seu Estatuto art. 24 (IFRN, 2009) a definição do serviço de Ouvidoria, e em seu Regimento Geral, no art. 65, a sua disposição como órgão de assessoramento e controle interno e nos art. 78 e 79 a sua finalidade e competências do Ouvidor.

No que se refere ao art. 24 do Estatuto do IFRN estabelece-se o seguinte:

A **Ouvidoria é um serviço** (grifo nosso) disponibilizado pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, que tem por finalidade dar os devidos encaminhamentos, no âmbito institucional, a denúncias, reclamações, informações, elogios, solicitações e sugestões, referentes aos serviços prestados pela Instituição (IFRN, 2009a).

Com relação ao Regimento Geral do Instituto em seu art. 65, inciso V, dispõe a **Ouvidoria como órgão de assessoramento e controle** do IFRN. Corroborando com este entendimento, observa-se que a CGU, tem esta mesma concepção, ou seja, a Ouvidoria é vista como um órgão de *controladoria do Estado*. *Numa concepção mais abrangente a CGU assegura que: “a Ouvidoria pública deve ser compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado” (CGU, 2011, p. 7).* Entende, também, que: *“Deve funcionar como um canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados” (CGU, 2011, p. 7).*

Com base, ainda, no que estabelece em seu Regimento Geral do IFRN art. 78 *“A Ouvidoria é exercida por um Ouvidor, definido pelo Conselho Superior e nomeado pelo Reitor, como um serviço disponibilizado pelo IFRN, 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” (IFRN, 2009b).*

Com relação às competências do Ouvidor no IFRN, este mesmo Regimento (IFRN, 2011b) explicita, ainda, em seu art. 79, que **compete ao Ouvidor** (grifo nosso):

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 à sua área.

Parágrafo único. A Ouvidoria deve manter sigilo absoluto de todo o processo de apuração das denúncias e dos seus respectivos denunciantes.

Em 2012, após o processo eleitoral ocorrido na instituição, o Reitor reeleito para mais um mandato de quatro anos, Prof. Belchior de Oliveira Rocha, leva ao Conselho Superior do IFRN, a indicação do nome do prof. Enilson Araújo Pereira para exercer o cargo de Ouvidor. Esta indicação foi aprovada através da resolução nº 39/2012 - CONSUP de 21 de março de 2012, sendo o novo Ouvidor nomeado através da Portaria nº 1095/2012- Reitoria/IFRN em 19 de abril de 2012 (IFRN, 2012).

Os princípios que devem nortear o trabalho do Ouvidor são os mesmos que fundamentam a administração pública, quais sejam os da legalidade, da legitimidade, da impessoalidade, da moralidade, da economia e da publicidade. Coincidentemente, neste momento, o país passará por uma experiência desafiadora na administração pública, que será aplicar a Lei 12.527 (BRASIL, 2011) que trata do acesso à informação no serviço público, ou seja, da publicidade. A Lei de Acesso a Informação (LAI), preconiza que o acesso às informações sob a guarda de órgãos e entidades públicas é

um direito fundamental do cidadão, e dever do Estado. De acordo com este marco regulatório, o Brasil dará um passo importante em direção à transparência pública. Esta experiência, inclusive já vem sendo adotada por vários países modernos, favorecendo a boa governança e fortalecendo os sistemas democráticos.

A Ouvidoria, desde que bem exercida, poderá dar a sua contribuição nesta direção, pois pode se configurar, ao mesmo tempo, como mecanismo de participação democrática, assim como, ferramenta de melhoria contínua dos mecanismos, processos e procedimentos da gestão, apesar da sua atuação ser de forma independente e autônoma em relação à Alta Administração.

No âmbito do poder executivo federal, várias são as iniciativas de apoio as ouvidorias, principalmente, no tocante a capacitação de servidores para facilitar o seu funcionamento, como também na organização das demandas da sociedade na criação de softwares de tratamento das demandas dos usuários, acompanhamento das manifestações e simplificação de relatórios destes serviços.

A Ouvidoria Geral da União (OGU), responsável pela supervisão e acompanhamento dos serviços de ouvidorias do Poder Executivo Federal, prevê em seu Relatório de Atividades de 2011 (OGU, 2012, p.7) um plano de trabalho para 2012 com várias iniciativas que poderão alavancar e articular as ouvidorias do serviço público federal. A OGU entende que a organização em rede das ouvidorias enseja a criação de um Sistema de Ouvidorias, composto de forma democrática e que atribua lógica colaborativa e compartilhada aos seus componentes. Entre os maiores desafios que hoje se apresentam para uma perceptiva sistêmica está, de um lado, o estímulo à organização interna das ouvidorias públicas, com ênfase na eficiência, na eficácia e na efetividade e, de outro, o alcance de um nível cada vez mais elevado de participação das ouvidorias em parceria com outras instâncias de participação e controle social.

No entendimento da Ouvidoria Geral da União (OGU) (CGU, 2011, p. 9):

O Sistema Federal de Ouvidorias é, sem dúvida, o arranjo organizacional mais efetivo para responder a esses desafios: por meio da gestão articulada e compartilhada entre ouvidorias e cidadão, seja integrando as ouvidorias para uma atuação planejada e complementar, seja socializando processo – por exemplo, a coletivização de demandas por intermédio do procedimento ordinário - e, principalmente, garantindo a participação da sociedade de forma permanente e institucionalizada.

Corroborando com esta política, CARDOSO (2011 b) elogia a iniciativa da OGU afirmando que:

Com este projeto estratégico, a OGU, não só se legitima perante o universo das Ouvidorias Públicas, como promove a construção de um

sistema sólido para as Ouvidorias do Poder Executivo, dotando como consequência, as Ouvidorias de uma estrutura que permitirá, em primeiro momento, ser o elo entre o cidadão e os entes públicos para tornar concreta a Lei de Acesso a Informação.

A Controladoria Geral da União, através da OGU (CGU, 2011, p.9) propõe ainda, várias diretrizes para a implantação de unidades de ouvidoria no serviço público federal rumo ao sistema participativo. As principais diretrizes do Sistema Federal de Ouvidorias são as seguintes:

- estabelecer um processo democrático de participação das ouvidorias na gestão das políticas para esse instituto;*
- articular e implementar ações que promovam a interação das ouvidorias com as demais instâncias de participação social, destacando seu papel estratégico nesse processo.*
- promover o intercâmbio entre ouvidorias para a formação de servidores, viabilizando a cooperação técnica entre ouvidorias e também com outros institutos de promoção de direitos.*
- criar instrumentos de gestão para acompanhamento e avaliação da efetividade das ações do conjunto de Ouvidorias que compõem o Sistema Federal de Ouvidorias.*

A Ouvidoria Geral da União (CGU, 2011, p.9) propõe também, a implantação de uma Política de Formação para Ouvidorias, de forma colaborativa, com a parceria das ouvidorias federais na utilização de um ambiente virtual de aprendizagem; além de oficinas e encontros presenciais com os ouvidores públicos. O conteúdo da Política de Formação, organizado pela OGU, inclui a criação de um banco de melhores práticas, formado para troca de experiências entre as ouvidorias.

Esta política prevê, também, a aplicação de curso sobre o uso de linguagem cidadã para as respostas às manifestações recebidas da sociedade; a inserção de noções de ouvidoria nos cursos oferecidos pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP); e o treinamento no uso de plataformas tecnológicas, por meio de cursos à distância.

Espera-se que a implantação da Ouvidoria no IFRN, favoreça ao envolvimento dos principais protagonistas, que são os membros da comunidade interna. Acredita-se também, ser fundamental o apoio da gestão da instituição para que melhorem, ainda mais, os índices de satisfação dos usuários, tanto os da comunidade interna como os da sociedade em geral, com relação a sua interação com o Instituto. Pois, a existência de uma unidade de Ouvidoria na estrutura de um órgão público pode estreitar sobremaneira a relação entre a sociedade e o Estado, permitindo que o cidadão participe da gestão pública e realize um controle social sobre as políticas, os procedimentos e, indiretamente, aos serviços públicos oferecidos.

2.3 Currículo do Ouvidor.

No IFRN exerce a função de Ouvidor, o prof. Enilson Araújo Pereira, oriundo do Câmpus Natal Central, de onde é servidor desde 1987. O professor é Licenciado em Física (1982), Mestre em Engenharia Mecânica (1997) e Doutor em Ciência e Engenharia de Materiais (2005) pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

Ocupou vários cargos na instituição, tais como, Coordenador de Física em 1988, na então Escola Técnica Federal do Rio Grande do Norte, Coordenador de Capacitação de Recursos Humanos do então Centro Federal de Educação Tecnológica do Rio Grande do Norte em 1993, Diretor da Unidade Sede do então Centro Federal de Educação Tecnológica do Rio Grande do Norte de 2004 a 2008 e Diretor Geral do Campus Natal Central do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte de 2008 a 2012.

Ainda em sua carreira profissional na instituição, Concluiu o Curso de Aperfeiçoamento em Gestão Pública das Instituições Federais de Ensino na ENAP (2010). Ocupou também cargos em entidades de classe, como Presidente da Associação dos Servidores do Centro Federal de Educação Tecnológica do Rio Grande do Norte de 1989 a 1990 e 2º. Vice- presidente da Diretoria Executiva Nacional do Sindicato Nacional dos Servidores da Educação Federal (SINASEFE) de 1993 a 1994. Atuou de 2004 a 2008 como presidente da Comissão Própria de Avaliação do CEFET-RN, e atualmente é representante do IFRN na Comissão Própria de Avaliação da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

3

Infraestrutura Necessária

Para o bom funcionamento da Ouvidoria no IFRN, será necessária uma infraestrutura física, material e humana satisfatória. Enquanto não é aprovado o Regimento Interno, a Ouvidoria do IFRN está funcionando na sala 31, no segundo andar do prédio da reitoria. A sala destinada para funcionamento da Ouvidoria está situada na entrada do auditório da reitoria, com previsão de a recepção ficar posicionada na entrada deste mesmo auditório. A sala conta com uma mesa de reunião com quatro cadeiras, um bureau para o ouvidor, armário, cadeira, e computador. Para a secretaria será necessário uma cadeira, um bureau, e um computador. Necessita-se de uma linha telefônica, de um ramal, e-mail institucional, impressora, telefone celular institucional e acesso a internet. Para que a comunidade interna e externa contate a Ouvidoria pela internet, será necessário um link da Ouvidoria no portal IFRN em local de destaque. A

CGU recomenda as Ouvidorias, que funcionem com um sistema de acompanhamento de processo. Este software poderá ser disponibilizado pelo SERPRO, ou construído pela Diretoria de TI do IFRN. Com relação aos recursos humanos, serão necessários dois servidores, para atuar, um em cada turno de trabalho na secretaria, considerando que trabalho de ouvidoria é sigiloso. A secretaria terá a atribuição de recepcionar os manifestantes e realizar o serviço de acompanhamento das manifestações junto aos órgãos e setores do IFRN.

4 Metodologia

O serviço de atendimento na Ouvidoria consiste em recepcionar as manifestações da comunidade interna (servidores e estudantes) e comunidade externa (sociedade). A Ouvidoria do IFRN deve receber e examinar as reclamações, elogios, sugestões e denúncias referentes aos serviços públicos, procedimentos ou ações dos agentes públicos e os encaminhando-as aos órgãos da cadeia hierárquica da instituição. Para que a manifestação (reclamação, elogio, sugestão ou denúncia) possa ser devidamente analisada, devem ser observados os seguintes requisitos:

- a) Identificação do manifestante e informação do endereço físico completo ou endereço eletrônico (e-mail), para que seja dada resposta à demanda;
- b) O assunto deve ser restrito ao âmbito do Instituto Federal (IFRN);
- c) A manifestação deve conter a maior quantidade de informações possíveis, de forma que possa fundamentar a demanda, e seja suficiente para permitir a apuração (fatos, fotos, vídeos, datas, locais, setor, unidade, nome ou características físicas das pessoas envolvidas, menções a reclamações anteriores, documentos, etc.);
- d) Será resguardado o sigilo ao nome do manifestante, a pedido, ou no caso em que a Ouvidoria julgar necessário, para resguardar o bom andamento do processo e para não causar constrangimento ou prejuízo ao demandante.

As manifestações poderão ser feitas através dos seguintes mecanismos:

- a) No link da Ouvidoria no portal do IFRN (www.ifrn.edu.br), através de formulário eletrônico;
- b) E-mail institucional (ouvidoria@ifrn.edu.br);
- c) Telefone provisório nº (84) 4005-0759;
- d) Envio de correspondência para o endereço:

Ouvidoria do IFRN
Reitoria
Rua Dr. Nilo Bezerra Ramalho, 1692 – Tirol – Natal/RN – CEP 59015-300

- e) Pessoalmente, na sede da reitoria, situado conforme endereço acima, no horário de 8h às 12h e das 14h às 18h de segunda a sexta-feira;

Observação:

- a) Sugere-se que o manifestante antes de entrar em contato com a Ouvidoria, deva tentar esclarecer o seu questionamento na seção “Perguntas e respostas”, disponível no link da Ouvidoria, no portal do IFRN (www.ifrn.edu.br).

Propõe-se que no portal do IFRN seja disponibilizado um link **Ouvidoria** com os seguintes itens: **O que é a Ouvidoria; Histórico; Quem é o ouvidor; Legislações e Documentos; Perguntas e Respostas; Relatórios, e (Fale com a Ouvidoria).**

Para maior transparência e confiabilidade do serviço, sugere-se que seja disponibilizado à ouvidoria, um software com sistema de gestão de ouvidoria que permitirá que as manifestações dos usuários sejam recepcionadas, analisadas, classificadas, encaminhadas as Unidades e demais setores do IFRN. Este sistema servirá para que as manifestações sejam acompanhadas tanto pela Ouvidoria quanto pelo manifestante através de senha. Será resguardado o sigilo do nome do manifestante, a pedido, ou quando o ouvidor achar necessário, para que não haja prejuízo ao interessado ou interferência na tramitação da demanda. As manifestações após retorno dos setores serão analisadas, e se satisfatórias, serão encaminhadas ao manifestante, e caso este, se der por satisfeito, será encerrada a ocorrência. Em caso ainda, de insatisfação da resposta ao resultado da manifestação, o processo poderá ser reiniciado pelo manifestante com novas informações, caso se apresente novas provas, dados ou informações relevantes. Os dados das manifestações serão tratados estatisticamente, gerados gráficos comparativos, além de produzido semestralmente e relatórios para a Reitoria, Conselho Superior e anualmente para a Ouvidoria Geral da União.

4.1 Propostas de Trabalho

Pretende-se que sejam realizadas várias ações que visem ao dinamismo e consolidação do serviço de Ouvidoria no Instituto. Esta ação precisará contar não somente, com o Ouvidor, mas com uma equipe mínima para dar conta da tarefa hercúlea que se apresenta e espera-se vitoriosa. Além do mais, será necessário que a Alta Administração do IFRN juntamente com a comunidade interna, principalmente, abrace esta causa, pois sem o envolvimento de todos, dificilmente uma ação tão relevante,

como esta, para a democratização da gestão institucional, terá a possibilidade de lograr êxito.

Deve-se ter em mente, que será necessário, em médio prazo, se construir uma cultura organizacional de envolvimento e maior participação da comunidade nos destinos da gestão, independente do gestor que esteja à frente da instituição.

Estas propostas foram elaboradas a partir de estudo de experiências de implantação de ouvidorias em vários órgãos públicos federais (UFRN, 2002; UFPA, 2005; UNB, 2011; CGU, 2011; IPEA, 2010; EBC, 2012; IFSC, 2006 e ABO, 2011). Como também, pelo acúmulo de conhecimentos adquiridos e acumulados ao nas experiências administrativas e acadêmicas, ao longo de 25 (vinte e cinco) anos na Instituição como servidor.

Apresentamos a seguir, as principais ações a serem desenvolvidas ao longo de quatro anos de gestão no IFRN, que são as seguintes:

- 1- Organizar uma estrutura física para o desenvolvimento do serviço de ouvidoria no Instituto Federal;
- 2- Produzir um plano de trabalho quadrienal e apresentá-lo em reunião do Conselho Superior da Instituição;
- 3- Construir juntamente com a Comunicação Social da Reitoria e a Diretoria de TI um canal de comunicação direta entre o usuário interno e externo e o IFRN, através da Home Page do IFRN com um link contendo: O que é a Ouvidoria; Histórico; Quem é o ouvidor; Legislações e Documentos; Perguntas e Respostas; Relatórios, (Fale com a Ouvidoria), além de formulário eletrônico para recepção das manifestações da comunidade interna e externa;
- 4- Implantar um sistema de gestão de ouvidoria, que contemple o acompanhamento das manifestações pelos usuários, tratamento dos dados, apresentação de gráficos com as estatísticas dos acessos e tipologia dos manifestantes;
- 5- Produzir em conjunto com a Comunicação Social, material de divulgação, tipo cartazes, banners, panfletos e folder sobre o funcionamento e importância do serviço de Ouvidoria na instituição;
- 6- Desenvolver um trabalho de sensibilização, divulgação e marketing do serviço de Ouvidoria junto à comunidade interna e a sociedade;
- 7- Participar de reuniões de gestores, conselhos superiores e acadêmicos para obter subsídios para as demanda da Ouvidoria;
- 8- Participar de fóruns, junto aos servidores e estudantes, gabinetes itinerantes, e de reuniões principalmente em início de semestre letivos com os novos alunos;
- 9- Realizar divulgação do serviço de Ouvidoria do IFRN junto à mídia local em jornais, programas de rádio e TV;

- 10- Participar de capacitação sobre Ouvidoria através de palestras, cursos e treinamentos em conjunto com outros órgãos do serviço público federal;
- 11- Realizar Benchmarking através de visitas às ouvidorias de organizações do serviço público federal para troca de experiências de funcionamento e diagnósticos;
- 12- Promover endomarketing através de reuniões de trabalho (workshop) para troca de experiências com os principais canais de relacionamento com servidores e estudantes do IFRN e comunidade externa, como entidades de classe, setor de portaria, secretarias acadêmicas, comunicação social, serviço social, pessoal de gabinetes, recursos humanos, auditorias interna e procuradoria;
- 13- Gerenciar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, e apresentar relatórios a reitoria, ao Conselho Superior e a Ouvidoria Geral da União contendo gráficos, indicadores e recomendações geradas pelos atendimentos e manifestações concluídas;
- 14- Divulgar no portal do IFRN os resultados das manifestações e ações da Ouvidoria por meio de relatórios com indicadores de acesso, conclusões das manifestações e recomendações para melhoria dos serviços, processos e procedimentos administrativos e acadêmicos.

5

Resultados Esperados

No entendimento da Ouvidoria Geral da União (CGU, 2011, p. 17), órgão que acompanha e supervisiona as ouvidorias públicas no Poder Executivo Federal a Ouvidoria, a Ouvidoria tem por propósito buscar soluções para as questões suscitadas com as manifestações; oferecer informações gerenciais e sugestões ao dirigente do órgão, visando o aprimoramento da prestação do serviço (CGU, 2011, p. 12).

No IFRN não deverá ser diferente, pois sua atuação se pautará como porta-voz do usuário interno e externo à instituição, sempre buscando respostas para as suas demandas.

Espera-se também, que a qualidade dos serviços prestados pela instituição melhore, cada vez mais com a atuação da Ouvidoria, tendo em vista que esta atuará para auxiliar a Administração em pontos a serem aprimorados, e com isso contribuir para a satisfação dos cidadãos-usuários. Espera-se com esta atuação, melhorar os procedimentos, processos administrativos e acadêmicos na instituição.

Dentro das perspectivas de atuação de uma unidade de ouvidoria pública, a Ouvidoria Geral da União (CGU, 2011, p. 17) espera que se consiga alcançar os seguintes resultados, independentemente do órgão público que se implante a Ouvidoria:

- a) Melhorar o desempenho e a imagem da instituição;
- b) Contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados pela instituição;
- c) Facilitar ao usuário dos serviços prestados o acesso às informações;
- d) Viabilizar o bom relacionamento do usuário do serviço com a instituição;
- e) Proporcionar maior transparência das ações da instituição;
- f) Contribuir para o aperfeiçoamento das normas e procedimentos da instituição;
- g) Incentivar a participação popular na modernização dos processos e procedimentos da Instituição;
- h) Sensibilizar os dirigentes das unidades da instituição no sentido de aperfeiçoar processos em prol da boa prestação do serviço público; e
- i) Incentivar a valorização do elemento humano na instituição.

Acredita-se que no IFRN, que já têm tradição de servir bem a comunidade interna e a sociedade em geral, seja pela celeridade de suas ações, seja pela qualidade do Ensino, da Pesquisa e da Extensão praticada, este serviço de cidadania deverá lograr êxito. Além do mais, esta ação poderá contribuir para que se eleve ainda mais, os índices de satisfação dos usuários e de aprovação da imagem institucional, contribuindo assim para o aperfeiçoamento do atendimento e da valorização do cidadão, seja ele usuário ou servidor.

Referências Bibliográficas

ASSOCIAÇÃO DE OUVIDORES E/OMBUDSMAN DO BRASIL - ABO. **Guia de Ouvidorias Brasil, 2011**. Disponível em:

<<http://www.abonacional.org.br/artigos.php?categoria=Artigos>> . Acesso em 02 de maio de 2012.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC. **Evolução do conceito de Ouvidorias Públicas**: Disponível em:< <http://www2.anac.gov.br/anac/quemOuvidoria.asp>>.

Acesso em: 09 de maio. 2012.

_____. **A Ouvidoria: Participação cidadã na gestão pública**. 2011. 6 p.

Disponível em: < <http://www2.anac.gov.br/anac/quemOuvidoria.asp>>. Acesso em: 09 de maio. 2012.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988.

Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>:

Acesso em 03 de maio. 2012.

BRASIL. Emenda Constitucional nº. 19 de 04 de junho de 1998. Altera dispositivos dos arts. 5º, 36, 52, 92, 93, 95, 98, 99, 102, 103, 104, 105, 107, 109, 111, 112, 114, 115, 125, 126, 127, 128, 129, 134 e 168 da Constituição Federal, e acrescenta os arts. 103-A, 103-B, 111-A e 130-A, e dá outras providências. Disponível em: <

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm>

Acesso em: 05 de maio. 2012.

BRASIL. Lei 11.2004 de dezembro de 2005. Altera a Lei 10.683/2003, que passa vigorar com nova redação em seu art. 17, dando competência a CGU, para dentre outras atribuições, assistir a Presidência da República no desempenho de suas atribuições do Poder Executivo e que sejam atinentes às atividades de ouvidoria. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/Lei/L11204.htm>. Acesso

em 18 de maio. 2012.

BRASIL. Lei 11.892 de 29 de dezembro de 2008. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica e cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia e dá outras providências. Disponível em: <

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11892.htm> Acesso

em: 05 de maio. 2012.

BRASIL. Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011. Estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral deverão ser divulgadas de ofício pelos órgãos públicos, espontânea e proativamente, independentemente de solicitações. Disponível em:<

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm>. Acesso

em: 05 de maio. 2012.

BRASIL. Decreto 7.547, de 04 de agosto de 2011. Altera o Decreto nº 5.683, de 24 de janeiro de 2006, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas da Controladoria-Geral da União, e remaneja cargos em comissão. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Decreto/D7547.htm#art4> Acesso em: 21 de maio. 2012.

CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DO RIO GRANDE DO NORTE. 2005. Resolução nº. 258/2005 – DG/ CEFET-RN, de 13 de setembro de 2005. Designa a Procuradora Federal Zita de Medeiros Regalado Régis para coordenar as atividades de Ouvidoria no âmbito da Unidade Sede.

CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DO RIO GRANDE DO NORTE. 2006. Resolução nº. 41/2006 – CONSELHO DIRETOR, de 20 de dezembro de 2006. Aprova na forma de anexo, o Regimento Interno da Ouvidoria do Centro Federal de Educação Tecnológica do Rio Grande do Norte.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO- CGU. **Orientações para Implantação de Unidade de Ouvidoria: rumo ao sistema participativo**, 5ª. Edição, revista e atualizada. 2012. 45 p. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/Ouvidoria/Documentos/>> Acesso em: 03 de maio. 2012.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO – CGU. Relatório de Atividades 2011. Disponível em<http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/RelatAtividadesOuvidoria/Arquivos/rel_anual_2011.pdf>. Acesso em: 03 de maio. 2012.

CARDOSO, Antonio Semeraro Rito. 2011 a. **Ouvidoria pública: a capacidade de intervir e mudar a realidade social**. Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br/ouvidoria>>. Acesso em: 08 de maio. 2012.

CARDOSO, Antonio Semeraro Rito. 2011 b. **Ouvidoria Geral da União: Novos rumos e perspectivas**. Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br/ouvidoria>>. Acesso em: 08 de maio. 2012.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – ENAP. **Em busca de uma nova síntese para a Administração Pública**: Textos para discussão/ Editado por Jocelyne Bourgon – Brasília: ENAP, 2010. 208p. (Caderno NS6).

EMPRESA BRASILEIRA DE COMUNICAÇÃO-EBC. **Ouvidoria da EBC Relatório mensal março de 2012**. Disponível em: <<http://www.ebc.com.br/ckfinder/userfiles/files/Relat%C3%B3rio%20mensal%20de%20atividades%20da%20Ouvidoria%20da%20EBC%20-%20Mar%C3%A7o%202012.pdf>> Acesso em 10 de maio. 2012.

FÊU, Carlos Henrique. **Controle interno na Administração Pública: um eficaz instrumento de accountability**. Jus Navigandi, Teresina, [ano 8, n. 119, 31 out. 2003](#). Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/4370>>. Acesso em: 14 de maio. 2012.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE – IFRN. **Estatuto**. 2009 a. Disponível em: <http://portal.ifrn.edu.br/institucional>. Acesso em: 10 de maio. 2012.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE – IFRN. **Regimento Geral**. 2009b. Disponível em: <http://portal.ifrn.edu.br/institucional>. Acesso em: 10 de maio. 2012.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE – IFRN. 2012c. RESOLUÇÃO Nº 39/2012-CONSUP, de 21 de março de 2012. Aprova o nome do Prof. Enilson Araújo Pereira como Ouvidor do IFRN. Disponível em: <<http://portal.ifrn.edu.br/conselhos>>. Acesso em: 10 de maio. 2012.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIOGRANDE DO NORTE – IFRN. 2012. Portaria nº 1095/2012- Reitoria/IFRN de 19 de abril de 2012. Nomeia o Prof. Enilson Araújo Pereira como Ouvidor do IFRN.

INSTITUTO DE FÍSICA DE SÃO CARLOS - IFSC. **Proposta para a Ouvidoria no Instituto de Física de São Carlos**. 2002. Disponível em: <http://www.ifsc.usp.br/qualidade/arquivos/Ouvidoria_Apres.pdf> Acesso em: 04 de maio. 2012.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA – IPEA. 2011 a. **Caderno de Ouvidoria**. Revista Cliente S.A. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/ouvidoria/index.php?option=com_alphacontent&view=alphacontent&Itemid=44>. Acesso em: 07 de maio. 2012.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA - IPEA. 2011 b. **Instrução Normativa nº. 03 de 12 de maio de 2004**. Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br/ouvidoria>>. Acesso em 03 de maio. 2012.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Sistema da Avaliação da Educação Superior – SINAES. Instrumento de Avaliação Institucional Externa. 2010. 23p. p.9. Disponível em: http://download.inep.gov.br/download/superior/institucional/2010/instrumento_avaliacao_institucional_externa_recredenciamento.pdf . Acesso em: 10 de maio. 2012.

OUIDOR. In: Wikipédia: a enciclopédia livre. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Ouvidor>. Acesso em 02 de maio. 2012.

SANT'ANNA, Alayde Avelar Freire. **Para construção da nova Ouvidoria na UNB**. Disponível em: <http://www.ouvidoria.unb.br/index>. Acesso em 09 de maio. 2012.

TAVARES, Blan. **OUVIDORIA: dos primórdios ao Brasil Atual**. 6 p. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/932688/O-que-e-Ouvidoria>. Acesso em 04 de maio. 2012.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Regimento Interno da Universidade de Brasília**. Disponível em: http://www.ouvidoria.unb.br/index.php?option=com_content&view=article&id=63:regimento-interno-da-ouvidoria-da-universidade-de-brasil&catid=38:legislacao&Itemid=64 >. Acesso em: 10 de maio de 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. **RESOLUÇÃO Nº 024/2002 – CONSAD, de 04 de julho de 2002**. Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria da UFRN: Disponível em: <http://www.ouvidoria.ufrn.br/internas/legislacao/legislacao>>. Acesso em: 09 de maio. 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. **PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL**. Thelma Lúcia de Vasconcelos Colares e José Batista de Oliveira Santana. 2005. 29 p.

ANEXOS

7.1 Anexo 1: Resolução nº.39/2012 do CONSUP/IFRN



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

**RESOLUÇÃO Nº 39/2012-CONSUP
2012.**

Natal (RN), 21 de março de

*Aprova a indicação do Professor Enilson Araújo Pereira
como Ouvidor 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,

CONSIDERANDO

O que consta no Art. 24 do Estatuto do Instituto Federal de Educação,
Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN), aprovado pela Resolução nº
66/2009-CONSUP, de 31 de agosto de 2009, publicado no Diário Oficial da União
(D.O.U.) de 2 de setembro de 2009; e

CONSIDERANDO,

ainda, o teor dos Art. 78 e 79 do Regimento Geral do IFRN, aprovado
pela Resolução nº 15/2010-CONSUP, de 29 de outubro de 2010, publicado no D.O.U.
de 4 de novembro de 2010;

R E S O L V E:

APROVAR a indicação do nome do Professor Enilson Araújo Pereira
como Ouvidor do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande
do Norte.

BELCHIOR DE OLIVEIRA ROCHA
Presidente

4.1. Anexo 2: Proposta de Regimento Interno da Ouvidoria do IFRN