



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul

REGIMENTO

OUVIDORIA DO IFMS



INSTITUTO FEDERAL
Mato Grosso do Sul

JUNHO / 2015

Missão

Promover a educação de excelência por meio do ensino, pesquisa e extensão nas diversas áreas do conhecimento técnico e tecnológico, formando profissional humanista e inovador, com vistas a induzir o desenvolvimento econômico e social local, regional e nacional.

Visão

Ser reconhecido como uma instituição de ensino de excelência, sendo referência em educação, ciência e tecnologia no Estado de Mato Grosso do Sul.

Valores

Inovação;

Ética;

Compromisso com o desenvolvimento local e regional;

Transparência;

Compromisso Social.



INSTITUTO FEDERAL

Mato Grosso do Sul



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO DO SUL
IFMS**

Endereço: Rua Ceará, 972 - Campo Grande - MS CEP: 79.021-000

CNPJ: 10.673.078/0001-20

IDENTIFICAÇÃO

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DE MATO GROSSO DO SUL

Classificação documental: 010.2

Proponente: Ouvidoria.

Data de publicação: 07/10/2015.

TRAMITAÇÃO

COLÉGIO DE DIRIGENTES

Processo nº: .

Relator: .

Discussão: .

Data da reunião: .

Registro: .

CONSELHO SUPERIOR

Processo nº: 23347.108475.2014-31.

Relator: Ubirajara Cecílio Garcia.

Discussão: 4º Reunião Extraordinária.

Data da reunião: 11/06/2015.

Aprovação: Resolução nº 046, de 21 de agosto de 2015.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul

RESOLUÇÃO N° 046/2015, DE 21 DE SETEMBRO DE 2015.

A PRESIDENTE DO CONSELHO SUPERIOR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO DO SUL (COSUP), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei n° 11.892, de 29 de dezembro de 2008, publicada no Diário Oficial da União em 30 de dezembro de 2008;

Considerando o Estatuto do Instituto Federal de Mato Grosso do Sul, aprovado pelo COSUP por meio da Resolução n° 001, de 31 de agosto de 2009;

Considerando o Regimento Interno do Conselho Superior, aprovado pelo colegiado por meio da Resolução n° 003, de 06 de junho de 2013;

Considerando a decisão do Conselho Superior em sua 4ª Reunião Extraordinária realizada em 11 de junho de 2015;

RESOLVE

Art. 1° Aprovar, na forma do anexo, o Regulamento Interno da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul;

Art. 2° Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Maria Neusa de Lima Pereira
Presidente



SUMÁRIO

CAPÍTULO I DA NATUREZA E DOS OBJETIVOS.....	6
CAPÍTULO II DA COMPETÊNCIA E ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS	7
CAPÍTULO III DA ADMINISTRAÇÃO	8
CAPÍTULO IV DO CARGO DE OUVIDOR-CHEFE	8
CAPÍTULO V DA COMPETÊNCIA DO OUVIDOR-CHEFE	9
CAPÍTULO VI DA EXONERAÇÃO E DO AFASTAMENTO DO OUVIDOR-CHEFE.....	9
CAPÍTULO VII DO FUNCIONAMENTO	10
CAPÍTULO VIII DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA	10
CAPÍTULO IX DA DOCUMENTAÇÃO E PRAZOS	11
CAPÍTULO X DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS.....	12
CAPÍTULO XI DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA DO IFMS.....	12
CAPÍTULO XII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS	12



REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO DO SUL (IFMS)

Dispõe sobre os objetivos, competências e normas de funcionamento da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul (IFMS).

CAPÍTULO I DA NATUREZA E DOS OBJETIVOS

Art 1º A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul (IFMS) é órgão de assessoramento da Reitoria com jurisdição em todos os câmpus e setores da instituição, atuando 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, bem como sugestões aos dirigentes, visando o aprimoramento da prestação dos serviços institucionais.

Parágrafo único. O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) está vinculado a Ouvidoria.

Art 2º São objetivos da Ouvidoria:

I - atuar no processo de interlocução, assegurando a participação da comunidade sobre as políticas públicas e os serviços prestados;

II - ser uma atividade institucional de caráter mediador, que acolhe as manifestações, analisa e atua na busca de soluções, depois de esgotadas as possibilidades de ação pelas unidades do IFMS;

III - coletar, sistematizar e divulgar informações através de relatórios que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das normas e procedimentos administrativos e institucionais;

IV - facilitar ao usuário dos serviços prestados o acesso às informações;

V - viabilizar o bom relacionamento do usuário do serviço com o IFMS;

VI - contribuir com a transparência das ações institucionais;

VII - incentivar a participação da comunidade interna e externa na modernização dos processos e procedimentos do IFMS;

VIII - sensibilizar os dirigentes das unidades da instituição no sentido de aperfeiçoar processos em prol da boa prestação do serviço público;



IX - zelar pela aplicação dos princípios éticos nas relações sociais e pelos objetivos do IFMS;

Parágrafo único. A Ouvidoria não tem caráter administrativo, judicial ou deliberativo, exercendo papel mediador nas suas relações institucionais envolvendo seus membros e os cidadãos.

CAPÍTULO II DA COMPETÊNCIA E ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS

Art 3º Compete à unidade de Ouvidoria do IFMS:

X - receber, examinar e encaminhar as manifestações referentes ao desenvolvimento das atividades exercidas pelo IFMS;

XI - acompanhar as providências solicitadas às unidades organizacionais pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação, resposta e mantendo-os cientes do trâmite dos processos;

XII - receber reclamações e denúncias anônimas somente se justificáveis as razões do anonimato;

XIII - recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;

XIV - rejeitar e determinar o arquivamento de reclamações e denúncias manifestamente improcedentes, mediante despacho fundamentado;

XV - dar sempre ao usuário uma resposta à questão apresentada no menor prazo possível com clareza e objetividade;

XVI - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;

XVII - organizar e manter o acervo documental atualizado, relativo às manifestações dos usuários, resguardando o sigilo das informações de natureza reservada;

XVIII - Instituir e manter atualizado um banco de dados onde sejam sistematizados dados e informações acerca de todas as manifestações;

XIX - resguardar o sigilo das informações, quando solicitado e sempre que este se fizer necessário para maior discricão na tramitação do processo;

XX - elaborar relatório das manifestações recebidas na Ouvidoria, com estatísticas indicativas por tipos de manifestação, usuários, nível organizacional e formas de acesso, visando à melhoria das relações do IFMS com o cidadão;

XXI - organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e elaborar pesquisas para monitoramento do nível de satisfação dos cidadãos, dando conhecimento ao IFMS;

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



XXIII - sugerir, quando for o caso, medidas de aperfeiçoamento da organização, melhoria das atividades realizadas e da prestação dos serviços do IFMS;

XXIV - Manter contato com outras ouvidorias e entidades representativas da sociedade, com vistas ao aprimoramento dos serviços e do exercício da cidadania;

CAPÍTULO III DA ADMINISTRAÇÃO

Art 4º A Ouvidoria do IFMS terá a seguinte estrutura administrativa:

- I - Ouvidor-Chefe;
- II - Secretário da Ouvidoria;
- III - Gestor pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Art 5º A Ouvidoria será coordenada por um Ouvidor-Chefe, designado pelo Reitor dentre os servidores efetivos.

§ 1º Caberá à Reitoria do IFMS garantir a infraestrutura material e os recursos humanos necessários ao seu pleno funcionamento.

§ 2º O Reitor, considerando a natureza e a relevância dos serviços prestados, deverá fixar a provisão de recursos necessária para atender a essa estrutura organizacional.

§ 3º Caberá ao Reitor a indicação da Autoridade Responsável pelo SIC.

CAPÍTULO IV DO CARGO DE OUVIDOR-CHEFE

Art 6º O Ouvidor-Chefe deverá integrar o quadro permanente de pessoal do IFMS, ser servidor estável e possuir conhecimento da instituição.

§ 1º A função exige os seguintes requisitos: possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização; ser portador de conduta ética ilibada; ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da Instituição e sensibilidade para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.

§ 2º A função não poderá ser acumulada com o exercício de direção sindical ou outras funções dentro do IFMS.



CAPÍTULO V DA COMPETÊNCIA DO OUVIDOR-CHEFE

Art 7º Caberá ao Ouvidor-Chefe:

- IV - conhecer toda estrutura e funcionamento do IFMS;
- V - subsidiar na construção das políticas e os processos internos de trabalho, através de seus relatórios ou quando solicitado;
- VI - encaminhar elogios, denúncias, informação, reclamação e sugestões recebidas ao setor responsável para o devido conhecimento e apuração, se necessário.
- VII - garantir que todas as demandas formuladas e sugestões apresentadas tenham resposta conclusiva;
- VIII - prestar, com primazia, o atendimento às informações demandas; e
- IX - cumprir e fazer cumprir este Regimento.

CAPÍTULO VI DA EXONERAÇÃO E DO AFASTAMENTO DO OUVIDOR-CHEFE

Art 8º A exoneração do Ouvidor-Chefe poderá ocorrer:

- I - a seu pedido;
- II - ao perder o vínculo funcional com a Instituição;
- III - por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com a função;
- IV - por conduta ética incompatível com a função, assim deliberado pela Comissão de Ética respeitado amplo direito de defesa;
- V - por negligência no cumprimento de suas obrigações e funções, assim deliberado pela Comissão de Ética, respeitado amplo direito de defesa e o contraditório;
- VI - por descumprimento das obrigações definidas neste Regulamento;
- VII - se for condenado em procedimento administrativo disciplinar;
- VIII - se for condenado por crime, em decisão judicial transitada em julgado; e
- IX - por exoneração da função pelo Reitor do IFMS.

Parágrafo único. No caso de afastamento do Ouvidor-Chefe, o Secretário da Ouvidoria será o seu substituto.



CAPÍTULO VII DO FUNCIONAMENTO

Art 9º O Ouvidoria receberá as seguintes manifestações:

- I - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- II - Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- III - Elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- IV - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- V - Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração
- VI - Informação: trata-se de manifestação recebida através do SIC em que o objeto e o sujeito são claramente definidos, também podendo indicar insatisfação, acompanhada necessariamente, de requerimento de atendimento ou serviço.

Parágrafo único. As manifestações verbais deverão ser realizadas com a presença do Ouvidor-Chefe e mais outro servidor do quadro da Ouvidoria.

Art. 10 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. 11 Na Ouvidoria, os demandantes serão atendidos por telefone, por correspondência, pessoalmente e por meio de sistemas eletrônicos. O atendimento pessoal deverá ser previamente agendado.

CAPÍTULO VIII DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

Art. 12 A Ouvidoria poderá ser utilizada pelos:

- I - discentes do IFMS;
- II - servidores do IFMS; e
- III - demais cidadãos.



Parágrafo único. Quando necessário deverá ser garantido o sigilo do nome e de dados pessoais dos usuários. Principalmente quando se referir a:

- I - segurança nacional;
- II - investigações policiais;
- III - interesses da administração.; e
- IV - preservação do direito da intimidade do interessado.

CAPÍTULO IX DA DOCUMENTAÇÃO E PRAZOS

Art. 13 Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria serão documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro:

- I - data do recebimento da demanda;
- II - data da resposta;
- III - nome do demandante;
- IV - endereço, telefone e/ou e-mail do demandante;
- V - forma de contato mantido: pessoal, por telefone, carta, e-mail;
- VI - proveniência da demanda: membros do IFMS ou cidadãos;
- VII - tipo de demanda: denúncia, reclamação, sugestão, elogio, outros;
- VIII - unidade envolvida;
- IX - situação apresentada; e
- X - resposta.

Parágrafo único. Demandas de denúncias ou reclamações que não venham gerar processos administrativos, devem ser arquivados após 2 anos.

Art. 14 O prazo para respostas das demandas encaminhadas à Ouvidoria será de até 20 dias, a contar da data da manifestação do cidadão, podendo ser prorrogado por mais 10 dias.

Art. 15 O relatório da Ouvidoria, contendo os tipos de manifestações, os usuários, nível organizacional e formas de acesso será encaminhado aos setores envolvidos, e também, ao Reitor do IFMS para conhecimento e providências, e a posteriori para os Dirigentes, Conselho Superior, Ouvidoria Geral da União/Controladoria Geral da União e cidadãos.



CAPÍTULO X DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS

Art. 16 À equipe da Ouvidoria do IFMS, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegra, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição do Regime Jurídico Único e do Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.

CAPÍTULO XI DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA DO IFMS

Art. 17 Os serviços da Ouvidoria do IFMS serão avaliados de maneira permanente pelos usuários de seus serviços, por meio da aplicação de questionários de satisfação do usuário.

CAPÍTULO XII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 18 O Gabinete do Reitor, os Pró-Reitores, os Diretores Gerais, os Coordenadores e demais dirigentes de órgãos que compõem a estrutura organizacional do IFMS deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o acesso desta à serviços, informações, documentos e aos servidores.

Art. 19 A Reitoria assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria cumpra suas funções, inclusive para que o exercício das atribuições de seus integrantes não lhes resulte em qualquer prejuízo ou dano.

Art. 20 Os casos omissos neste Regimento Interno serão resolvidos pelos integrantes da Ouvidoria, ressalvada a matéria de competência dos órgãos superiores do IFMS e do Sistema Federal das Ouvidorias.

Art. 21 Este Regimento Interno entrará em vigor na data de sua publicação.

Campo Grande - MS, 11 de junho de 2015.

Maria Neusa de Lima Pereira
Presidente do Conselho Superior



Rua Ceará, 972, Bairro Santa Fé – Campo Grande, MS – CEP: 79021-000
Telefone: (67) 3378-9501