



# OUVIDORIA

## Geral do IFPE

Cartilha informativa



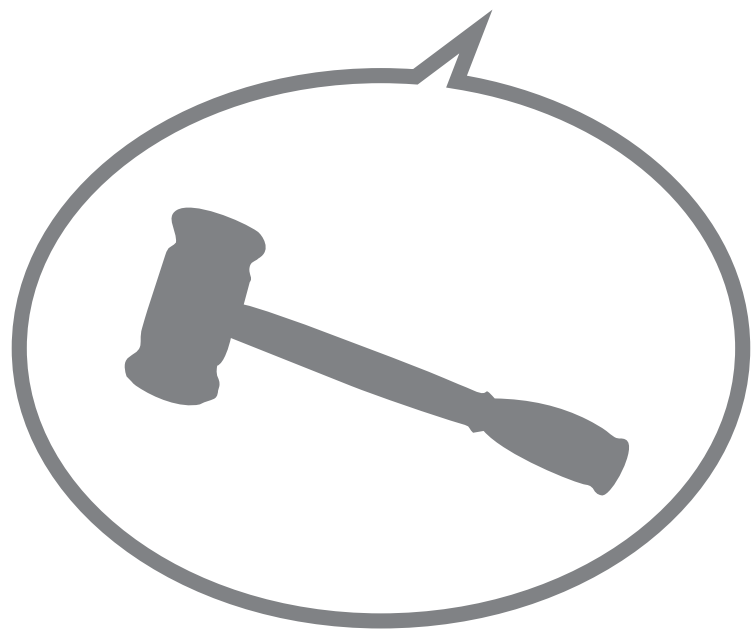


“ Toda pessoa tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras

Declaração Universal dos Direitos Humanos – Art. XIX.

Esta Cartilha tem como premissa fornecer informações sobre o papel e atuação da Ouvidoria Geral do IFPE, sendo essa instância mais um canal que aproxima e integra os vários atores sociais a quem presta serviço, promovendo, dessa forma, a interlocução da Instituição com as comunidades interna e externa, visando atender as demandas emanadas pelos cidadãos, sendo, por conseguinte, um importante instrumento colocado a serviço de seus usuários, atuando como uma ferramenta de comunicação de fundamental importância, por propiciar a todos que a ela recorrerem um espaço para registrar elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou pedir informações sobre as atividades e forma de gestão da Instituição.

Dessa maneira, a Ouvidoria Geral do IFPE se constitui como um canal aberto, democrático e legítimo entre o cidadão e a gestão, cujas participação e contribuições servem, também, de subsídios para solidificar a Missão desta Casa de Educação, qual seja : Promover a educação profissional, científica e tecnológica, em todos os seus níveis e modalidades, com base no princípio da indissociabilidade das ações de Ensino, Pesquisa e Extensão, comprometida com uma prática cidadã e inclusiva, de modo a contribuir para a formação integral do ser humano e para o desenvolvimento sustentável da sociedade.



### Você conhece a Lei nº 12.527 de 2011?

Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o **acesso a informações** previsto no inciso XXXIII do art. 5º, inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal do Brasil.

### Quem está subordinado ao regime dessa Lei de Acesso a Informações?

Os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público, bem como as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

### A quem se aplicam as disposições dessa Lei?

Aplicam-se, no que couber, às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres.





### Quando a Lei de Acesso a Informações foi sancionada no Brasil ?

Essa Lei que dispõe sobre o **Acesso a Informações** foi sancionada em 18 de novembro de 2011, pela Presidente da República Dilma Vana Rousseff Linhares.

### Essa Lei só existe no Brasil?

Não, ela já existe em outros países. Na América Latina, são 19 países, dentre os quais o México, onde ela já completou 10 anos e serviu como principal referência para o Brasil.

### Que benefícios a Lei nº 12.527/2011 propicia à sociedade?

A Lei nº 12.527- Lei de Acesso a Informações - possibilita o processo participativo da sociedade na gestão governamental, ao garantir o acesso às informações públicas, sendo as **Ouvidorias um importante canal de comunicação para que os cidadãos exerçam o seu papel no controle e avaliação dos serviços públicos prestados.**

### Qual o papel de uma Ouvidoria em uma Instituição?

A Ouvidoria se constitui num espaço estratégico e legítimo de comunicação entre o cidadão e os serviços prestados à sociedade pelas Instituições governamentais ou não governamentais, sendo um canal de comunicação de fundamental importância, pois propicia ao cidadão um espaço para registrar elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou pedir informações sobre as atividades e forma de gestão dessas instituições.

### Desde quando existe a função de Ouvidor(a)?

A função de ouvidor(a) existe desde a Antiguidade, fortalecendo-se no cenário político atual, atuando como interlocutora “da voz da sociedade para as organizações”.

### Originalmente, o Ouvidor estava a serviço de quem?

Na sua origem, o ouvidor estava a serviço da Administração Pública para fortalecer a centralização do poder.





### **Atualmente, o Ouvidor(a) está a serviço de quem?**

Está a serviço da sociedade. As Ouvidorias ressurgem e se ampliam no Brasil, a partir do século XXI, visando garantir o Estado Democrático de Direito, possibilitando, dessa forma, o controle da sociedade sobre a instituição, por meio das manifestações dos cidadãos.

### **Como a Ouvidoria se relaciona com a sociedade?**

O trabalho de uma Ouvidoria está direcionado para “potencializar a capacidade crítica e elevar o grau de exigência e satisfação do(a) cidadão(a), prezando por um atendimento humanizado e acolhedor, iniciado pela escuta qualificada do cidadão, prestada por profissionais comprometidos com o respeito e a ética institucional.

### **Há necessidade de identificação do usuário quando da manifestação dele à Ouvidoria?**

A identificação do demandante não é necessária. Mas, caso queira se identificar, a Ouvidoria tem o dever ético de resguardar o sigilo dos seus dados pessoais.



### **Qual a importância de uma Ouvidoria nas Instituições ?**

Além de constituir-se num espaço estratégico e legítimo de comunicação entre o cidadão e os serviços prestados à sociedade pelas Instituições governamentais ou não governamentais, o trabalho da Ouvidoria melhora as relações da instituição com o seu público, porque cria a possibilidade de aproximação e integração entre os atores envolvidos, buscando a satisfação do usuário.

### **Qual a utilidade de uma Ouvidoria para o cidadão?**

O usuário se utiliza desse canal legítimo de comunicação, para que seus pleitos, proposições, elogios ou denúncias cheguem ao conhecimento da instituição, o que lhe garante o exercício da cidadania e participação social, assegurando-lhe respostas a suas demandas.

### **Para que servem as informações colhidas pela Ouvidoria?**

As informações colhidas pela Ouvidoria servem como importante elemento para a gestão da instituição, que as utiliza para o aprimoramento dos serviços que lhes são inerentes.



### **Quem pode recorrer aos serviços de uma Ouvidoria?**

Todos aqueles que utilizam os serviços prestados pela Instituição da qual a Ouvidoria faz parte, como também aqueles que trabalham na Instituição.

### **Como atua uma Ouvidoria?**

Procura identificar, ao receber uma demanda, as causas que a originaram, sua procedência, agindo em contato direto com todas as instâncias interna e externas da instituição, buscando, dessa forma, a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados, funcionando como elemento catalizador no processo de mudança e ajustes da Instituição.

### **Além dessas atribuições, que outras merecem destaque na esfera de competência de uma Ouvidoria?**

- promover ações para assegurar a preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confidencialidade em todas as etapas do processamento das informações decorrentes.
- assegurar aos cidadãos o acesso às informações por eles demandadas.
- implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados.

## **Conhecendo A Ouvidoria Geral Do Ifpe**

A Ouvidoria Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco- IFPE- é um instrumento de comunicação que atua como uma instância da Reitoria, promovendo a interlocução entre a Instituição e as comunidade interna e externa, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania propiciem contínua melhoria dos serviços públicos prestados pela Instituição.

### **Qual a Natureza da Ouvidoria do IFPE?**

A Ouvidoria do IFPE tem caráter pedagógico e propositivo, exercendo papel de mediadora nas relações envolvendo a comunidade acadêmica e a sociedade, garantindo atendimento de excelência às manifestações dos cidadãos e aprimoramento constante das políticas e dos serviços públicos prestados, fortalecendo, assim, a participação da coletividade nas ações Institucionais.

### **A quem está vinculada a Ouvidoria Geral do IFPE?**

A Ouvidoria Geral do IFPE está operacionalmente vinculada à Reitoria, resguardada sua independência funcional no que se refere a suas atribuições.

### **Como são realizados a análise e o tratamento das demandas recebidas pela Ouvidoria Geral do IFPE?**

A atividade de análise e tratamento das demandas pela Ouvidoria Geral do IFPE compreende o encaminhamento, acompanhamento e resposta às manifestações dos cidadãos.



## **Existe sigilo no tratamento das demandas encaminhadas à Ouvidoria Geral do IFPE?**

No tratamento das demandas, é resguardado o sigilo dos dados pessoais dos demandantes.

## **Os Campi do IFPE possuem Ouvidoria?**

Todos a possuem, sendo este mais um canal de comunicação do IFPE, garantindo e fortalecendo dessa forma a interlocução da Instituição com a comunidade Acadêmica e a sociedade.

## **Como ter acesso à Ouvidoria Geral do IFPE?**

Buscando otimizar a comunicação participativa e democrática da Instituição, o IFPE disponibiliza o seguinte e-mail para a interlocução da Ouvidoria Geral com a comunidade acadêmica e a sociedade em geral: [ouvidoria@reitoria.ifpe.edu.br](mailto:ouvidoria@reitoria.ifpe.edu.br), além do atendimento de forma presencial, ou através de correspondência encaminhada à Ouvidoria para o endereço: Ouvidoria Geral, Avenida Professor Luiz Freire, nº 500, Cidade Universitária, CEP: 50.740.540- Recife-PE.

### **Fontes:**

Lei nº 12.572, de 18 de novembro de 2011.  
Constituição Federal do Brasil  
Cartilha da Controladoria Geral da União  
Declaração Universal dos Direitos Humanos  
Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos