SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO
CONSELHO SUPERIOR

RESOLUÇÃO Nº 33/2015

Aprova Regimento da Ouvidoria Geral do IFPE.

O Conselho Superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco – IFPE, no uso das atribuições previstas no seu Regimento Interno e considerando:

- 3ª Reunião Ordinária de 2015,
- Processo nº 23295.005848.2015-57,
- Memorando nº 003/2015- Ouvidoria,

RESOLVE:

Art. 1°. Aprovar Regimento da Ouvidoria Geral do IFPE.

Art. 2º. Revogadas as disposições em contrário, esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação no sítio do IFPE na internet e/ou no Boletim de Serviços do IFPE.

Recife, 02 de julho de 2015.

Cláudia da Silva Santos
Presidente do Conselho Superior

REGIMENTO DA OUVIDORIA GERAL DO IFPE

CAPÍTULO I

DA NATUREZA, OBJETO E FINALIDADE

Art. 1º. A Ouvidoria Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco-IFPE é um CANAL de comunicação que atua como instância da Reitoria, no sentido de promover a interlocução entre a Instituição e as comunidades interna e externa, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados pela Instituição.

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral do IFPE tem caráter pedagógico e propositivo, exercendo papel de mediadora nas relações entre 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.

Art. 2º. São objetivos da Ouvidoria Geral do IFPE:

I. Disponibilizar um serviço de acolhimento das demandas das comunidades interna e externa da Instituição, no que se refere a realizar encaminhamentos e acompanhamentos, no âmbito institucional, de elogios, reclamações, denúncias, informações, solicitações e sugestões, relacionadas aos serviços públicos prestados pela Instituição;
II. Sugerir, quando pertinente, às instâncias acadêmicas e administrativas da Instituição, melhorias na qualidade dos serviços públicos prestados, visando garantir os direitos democráticos dos cidadãos, bem como a otimização das atividades desenvolvidas pela Instituição;
III. Receber, analisar, sistematizar e divulgar informações que contribuam para o fortalecimento e aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados à sociedade.

CAPÍTULO II

DA VINCULAÇÃO ADMINISTRATIVA

Art. 3º. A Ouvidoria Geral do IFPE está operacionalmente vinculada à Reitoria, resguardada sua independência funcional no que se refere a suas atribuições.

CAPÍTULO III

DA COMPETÊNCIA

Art. 4º. Compete à Ouvidoria Geral do IFPE:

I. Coordenar e supervisionar os trabalhos das Ouvidorias sistêmicas dos *Campi*;
II. Receber, analisar e encaminhar elogios, reclamações, informações, sugestões, denúncias, referentes às atividades desenvolvidas no âmbito do IFPE;
III. Acompanhar, junto às instâncias pedagógicas e administrativas do Instituto, o resultado das demandas, comunicando aos interessados, garantindo-lhes, assim, informação e resposta;
IV. Aferir e analisar o grau de satisfação dos usuários, com relação aos serviços públicos prestados pela Instituição;

V. Garantir que todas as demandas encaminhadas e as sugestões apresentadas sejam analisadas e respondidas, observando o espaço de tempo pertinente à especificidade de cada uma delas;
VI. Requisitar, quando necessário, de maneira formal e fundamentada, informações junto às instâncias acadêmicas e administrativas da Instituição, visando atender as demandas solicitadas;
VIII. Manter sigilo absoluto de todo o processo de apuração das denúncias e dos seus respectivos denunciantes.

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral do IFPE poderá contar com servidores da Reitoria e/ou de *Campus* designados pelo(a) Reitor(a), a fim de darem suporte administrativo ao(à) Ouvidor(a), para o desempenho de suas atribuições.

CAPÍTULO IV
DO CARGO DO(A) OUVIDOR(A)

Art. 5º. O(a) Ouvidor(a) deverá integrar o quadro permanente do IFPE, em Regime de Dedicação Exclusiva, se docente.

§ 1º. O(a) Ouvidor(a) deverá ter nível superior, mais de cinco anos de efetivo exercício na Instituição, ser detentor(a) de reconhecida experiência funcional e de conduta ética ilibada.

§ 2º. A função de Ouvidor(a) não poderá ser acumulada com o exercício de qualquer mandato sindical ou de qualquer outra função de direção ou assessoramento.

CAPÍTULO V

DO MANDATO DO(A) OUVIDOR(A) Geral do IFPE

Art. 6º. O mandato do(a) Ouvidor(a) Geral do IFPE será encerrado conjuntamente com o mandato do(a) Reitor(a) que o(a) indicou para aprovação pelo Conselho Superior - CONSUP.

§ 1°. A destituição do(a) Ouvidor(a) Geral do IFPE, em momento diverso ao do término de mandato do(a) Reitor(a), ocorrerá por deliberação do CONSUP.

§ 2º. Havendo necessidade de afastamento do(a) Ouvidor(a) Geral do IFPE, nos casos de férias, licença ou impedimento, o(a) Reitor(a) poderá designar, em caráter emergencial, servidor(a) para executar as atribuições de Ouvidor(a), desde que atendidos os requisitos vinculados ao exercício da função.

§ 3º. No caso de vacância da função, por pedido ou impedimento, caberá ao Reitor(a) submeter outro nome à aprovação do CONSUP, para conclusão do mandato vigente.

CAPÍTULO VI

DAS ATRIBUIÇÕES DO(A) OUVIDOR(A) Geral do IFPE

Art. 7º. Além das competências descritas no Art. 2º deste Regimento, são atribuições do(a) Ouvidor(a):

I. Coordenar as atividades funcionais da Ouvidoria Geral do IFPE;
II. Requerer a alocação de recursos humanos e materiais à Reitoria para a realização de suas

atividades;

III. Assegurar que todas as demandas e sugestões formuladas sejam respondidas;

IV. Fornecer ao demandante, informações pertinentes à matéria do seu interesse;

V. Requerer informações ou cópias de documentos, a qualquer uma das instâncias acadêmicas ou administrativas do IFPE, a fim de atender as demandas formuladas;

VI. Elaborar Relatório das Atividades, ao final de seu mandato, a ser entregue ao CONSUP;

VII. Desconsiderar, mediante despacho fundamentado, manifestações improcedentes, denúncias vagas, dando ciência desse fato ao demandante;

VIII. Atender o solicitante com urbanidade, dando-lhe resposta à demanda apresentada;

IX. Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência públicas;

X. Resguardar o sigilo das informações, para maior discrição na tramitação do processo;

XI. Apresentar periodicamente ao (à) Reitor(a) 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;

XII. Cumprir e fazer cumprir este Regimento, bem como executar outras atribuições correlatas à sua função institucional;

Art.8º. A Ouvidoria Geral do IFPE utilizará, para encaminhamento de manifestações, as instâncias hierárquicas institucionais a ela relacionadas.

Art. 9º. Todas as manifestações encaminhadas à Ouvidoria Geral do IFPE serão documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deverá constar:

I. Data do recebimento da demanda;

II. Forma de contato mantido ï pessoal, por telefone, correspondência ou correio eletrônico;

III. Proveniência da demanda ï estudante, servidor ou comunidade externa;

IV. Tipo de demanda ï reclamação, sugestão, elogio ou denúncia;

V. Unidade envolvida;

VI. Data do encaminhamento à instância competente;

VII. Data e informe do resultado ao demandante.

CAPÍTULO VII
DOS ENCAMINHAMENTOS

Art. 11. A listagem das manifestações a que o artigo anterior se refere deverá ser periodicamente encaminhada pelo(a) Ouvidor(a) ao (à) Reitor(a), contendo a demanda, a instância envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

Art. 12. Pró-Reitores e Diretores da Instituição, caso requeiram, poderão receber listagem das solicitações relacionadas às suas unidades, contendo o tipo de demanda, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante, resguardado o sigilo.

CAPÍTULO VIII

DO PRAZO PARA A RESPOSTA

Art. 13. As instâncias hierárquicas do IFPE às quais forem encaminhadas solicitações de informação deverão cumprir os prazos estabelecidos por este REGIMENTO de acordo com o tipo de demanda recebida a fim de preservar o direito do solicitante e a excelência dos serviços da

Ouvidoria Geral;

Art. 14. Os prazos definidos para atendimento das demandas encaminhadas a partir da Ouvidoria Geral do IFPE deverão ser também observados para o atendimento das demandas das Ouvidorias Sistêmicas dos *Campi* do IFPE;

Art. 15. As Instâncias hierárquicas do IFPE que receberem solicitações de informações por parte dessa Ouvidoria Geral deverão cooperar, no sentido de darem celeridade às respostas e ou solução às demandas apresentadas conforme os prazos estabelecidos:

I. Demandas não urgentes ï 15 dias corridos a partir do recebimento da demanda;
II. Demandas urgentes ï 10 dias corridos a partir do recebimento da demanda.

Parágrafo único. Os prazos para resposta poderão ser prorrogados por mais 10 (dez) dias a partir da apresentação de justificativa do pedido.

CAPÍTULO IX

DA DIVULGAÇÃO

Art. 16. A Ouvidoria Geral do IFPE divulgará, anualmente, no portal do IFPE na Internet, o Relatório das Atividades relativas aos serviços prestados por ela à comunidade.

Art. 17. A divulgação a que se refere o Caput anterior abrangerá os seguintes dados:

I. O número total das demandas recebidas mês a mês e a soma das demandas dos doze meses;
II. Situação das demandas recebidas por mês, com o número de solicitações registradas de acordo com grupos de usuários;
III. Situação das demandas por categoria: número de reclamações, sugestões, elogios e denúncias;
IV. Situação das demandas por meio de acesso: número de contatos realizados pessoalmente, através de correio eletrônico, correspondência, por telefone ou de forma presencial.

Art. 18. Os serviços da Ouvidoria Geral do IFPE serão avaliados periodicamente pelos usuários, por meio de diferentes instrumentos de avaliação.

CAPÍTULO X

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art.19. Todas as instâncias acadêmicas e administrativas do IFPE deverão, quando solicitadas, cooperar com a Ouvidoria Geral no exercício das atribuições a ela pertinentes.

Art. 20. A Reitoria assegurará à Ouvidoria Geral do IFPE as condições necessárias de trabalho, para que ela cumpra suas atribuições.

Art. 21. Os casos omissos serão resolvidos pelo(a) Reitor(a) e, na impossibilidade dele(a), pelo Conselho Superior.

Art.22. Este Regimento entrará em vigor na data de sua aprovação pelo CONSUP, divulgada no Boletim de Serviço do IFPE, revogadas as disposições em contrário.