



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

RESOLUÇÃO 1/2019 - RIFB/IFB

Aprova a alteração do Regimento Interno da Ouvidoria do Instituto Federal de Brasília – IFB, e revoga a Resolução Nº 37/2012/CS-IFB.

O Conselho Superior do INSTITUTO FEDERAL DE BRASÍLIA- IFB e o Presidente do Conselho Superior do IFB, nomeado pelo Decreto de 05 de maio de 2015, publicado no Diário Oficial da União de 06 de maio de 2015, em observância ao disposto no §1º do art. 10 da Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008, e em conformidade com o art. 8º e art. 12 do Estatuto do IFB, publicado no D.O.U nº 168, de 02 de setembro de 2009 e alterado conforme a terceira fase da 15ª Reunião Extraordinária do Conselho Superior, realizada em 24 de maio de 2016;

CONSIDERANDO o disposto no art. 37, parágrafo 3º, inciso I, da Constituição, que estabelece a necessidade de manutenção, pela administração direta e indireta, de formas de participação popular no acompanhamento da prestação de serviços públicos;

CONSIDERANDO o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO o disposto no Decreto nº 9.094, de 17 de junho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário;

CONSIDERANDO o disposto no Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em

Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União;

CONSIDERANDO o disposto na Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018, que dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

CONSIDERANDO o disposto na Instrução Normativa nº 05, de 18 de junho de 2018, que estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

CONSIDERANDO o disposto na Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 7, de 17 de setembro de 2018, que dispõe sobre o recebimento e tratamento de denúncias e outras comunicações de irregularidade, e estabelece diretrizes para a salvaguarda da identidade do manifestante.

No uso de suas atribuições legais, **RESOLVE**:

Art. 1º Alterar o Regimento Interno da Ouvidoria do IFB, localizada na estrutura do Gabinete do Reitor vinculada diretamente ao Conselho Superior, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições, conforme dispositivos a seguir:

CAPÍTULO I

DA NATUREZA E DOS OBJETIVOS

Art. 2º A Ouvidoria do **Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília - IFB** é uma unidade de promoção e defesa dos direitos de discentes, docentes, servidores técnico-administrativos e cidadãos nas suas relações administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviços.

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

Art. 3º São objetivos da Ouvidoria:

2. I - agir com presteza e imparcialidade;
- II - ser compreendida como um canal que auxilia os docentes, servidores técnico-administrativos, discentes e a sociedade em suas relações com o IFB;
- III - atuar no processo de interlocução permitindo um controle social sobre as políticas públicas e os serviços prestados;
- IV - buscar soluções para demandas apresentadas;
- V - oferecer informações gerenciais e sugestões à entidade em que atua, visando o aprimoramento da prestação do serviço, por meio de relatórios anuais;
- VI - auxiliar na identificação de pontos a serem aprimorados e contribuir, dessa forma, para melhoria dos procedimentos e processos administrativos; e
- VII - ser uma atividade institucional de representação autônoma, independente e de caráter mediador, que acolhe as manifestações, analisa e atua na busca de soluções.

CAPÍTULO II

DA COMPETÊNCIA E ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS

Art. 4º No exercício de suas funções, a Ouvidoria terá as seguintes atribuições:

- I - promover a participação do usuário na administração pública;
- II - orientar os docentes, servidores, discentes, e o cidadão sobre a forma de registro de manifestação e instruí-los quanto ao acompanhamento de sua tramitação;
- III - receber, examinar e encaminhar reclamações, solicitações de providências, sugestões, elogios e denúncias, referentes aos atos e procedimentos dos administradores, servidores em geral e demais segmentos da comunidade escolar, em relação às suas atividades, à unidade responsável para devida apuração;
- IV - acompanhar as providências solicitadas às unidades pertinentes, informando a decisão administrativa final aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta e mantendo-os

cientes do trâmite dos processos;

V - preparar bimestralmente estatísticas indicativas por tipos de manifestação, usuários, área interlocutora e formas de acesso;

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

VII - sugerir a expedição de atos normativos e orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pelo IFB;

VIII - encaminhar para estudo da Administração, direta ou indiretamente, propostas de reformulação de normas e mudanças de procedimentos, que lhe pareçam a causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamada a contribuir;

IX - promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de Ouvidoria no IFB;

X - cooperar com as demais Ouvidorias Públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados; e

XI - elaborar e submeter à aprovação do Conselho Superior relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, com sugestões, visando à melhoria das relações do IFB com o cidadão, a fim de garantir o respeito dos seus direitos.

§ 1º A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do requerente, salvo nos casos em que sua identificação, junto as instâncias do Instituto, seja indispensável para solução do problema e atendimento do interessado.

§ 2º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 5º A Ouvidoria utilizará para encaminhamento das demandas e sugestões a linha hierárquica institucional.

Parágrafo único. Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta a determinada demanda, o assunto será encaminhado ao Reitor.

Art. 6º 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.

CAPÍTULO III

DA ADMINISTRAÇÃO

Art. 7º A Ouvidoria do IFB terá a seguinte estrutura administrativa:

I - Ouvidor;

II - Autoridade Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

Art. 8º A Ouvidoria será coordenada por um Ouvidor, escolhido pelo Conselho Superior do IFB após sabatina com três servidores indicados para a função pelo Reitor para o mandato de 2 anos. Findo esse período, a critério do Conselho Superior, o prazo poderá ser prorrogado uma única vez por igual período.

§ 1º Caberá à Reitoria do IFB 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

Art. 9º O Ouvidor deverá integrar o quadro permanente de pessoal do IFB, em regime de dedicação exclusiva no caso de docente e ser servidor estável.

§ 1º O Ouvidor deverá ter mais de três anos de efetivo exercício no IFB e conhecimento da Instituição.

§ 2º A função exige os seguintes requisitos: ter curso superior completo; possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização; 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.

§ 3º A função não poderá ser acumulada com o exercício de direção sindical ou outra função gratificada ou de assessoramento.

Art. 10 Será garantido ao Ouvidor direito de voz no Colégio de Dirigentes do IFB, quando necessário.

CAPÍTULO V DA COMPETÊNCIA DO OUVIDOR

Art. 11 Caberá ao Ouvidor:

I - conhecer toda estrutura e funcionamento do IFB;

II - subsidiar na construção das políticas e os processos internos de trabalho, através de seus relatórios ou quando solicitado;

III - encaminhar elogios, denúncias, solicitação de providências, reclamação, sugestões e solicitação de simplificação, recebidas à unidade responsável para o devido conhecimento e apuração, se necessário.

IV - garantir que todas as demandas formuladas e sugestões apresentadas tenham resposta conclusiva;

V - prestar, com primazia, o atendimento às informações demandadas; e

VI - cumprir e fazer cumprir este Regimento.

CAPÍTULO VI DA EXONERAÇÃO E DO AFASTAMENTO DO OUVIDOR

Art. 12 A exoneração do Ouvidor no curso do mandato 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 pelo Comitê de Ética, respeitado amplo direito de defesa;

V - por negligência no cumprimento de suas obrigações e funções, assim deliberado pelo Comitê de Ética, respeitado amplo direito de defesa e o contraditório;

VI - se for condenado em procedimento administrativo disciplinar; e

VII - se for condenado por crime, em decisão judicial transitada em julgado.

Parágrafo único. No caso de afastamento do Ouvidor, a Autoridade Responsável pelo SIC/IFB será o seu substituto.

CAPÍTULO VII

DO CARGO E COMPETÊNCIA DA AUTORIDADE RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

Art. 13 A Autoridade Responsável pelo SIC deverá ser servidor efetivo e estável e integrar o quadro permanente do IFB, em regime de dedicação exclusiva no caso de docente.

§ 1º O cargo exige os seguintes requisitos: possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização; 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 de Autoridade Responsável pelo SIC não poderá ser acumulada com o exercício de mandato sindical ou outra função gratificada e de assessoramento.

Art. 14 Compete à Autoridade Responsável pelo SIC:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, e do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

II - monitorar a implementação do disposto na Lei nº 12.527/2011 e apresentar relatórios anuais sobre o seu cumprimento;

III - recomendar às unidades as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei e seus regulamentos; e

IV - substituir o Ouvidor, quando necessário.

Art. 15 Os pedidos de acesso à informação, no âmbito da Lei nº 12.527/2011 e do Decreto nº 7.724/2012, serão recepcionados preferencialmente por meio do Sistema Eletrônico de Acesso à Informação – e-SIC e o fluxo de atendimento seguirá o disposto na Portaria Normativa nº 006, de 13 de setembro de 2012.

Parágrafo único. Sempre que a manifestação for recebida por meio de registro em meio físico, o SIC deverá promover a sua digitalização e a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput deste

artigo.

CAPÍTULO VIII

DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Art. 16 Na Ouvidoria, os demandantes serão atendidos por telefone, pessoalmente ou por meio do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – e-Ouv. O atendimento pessoal será previamente agendado e ocorrerá de segunda a sexta-feira, nos horários matutino, das 10h às 12h, e vespertino das 14h às 16h.

§1º O atendimento por telefone será apenas para orientação ao usuário, não há registro de manifestação por meio deste canal.

§2º O registro de manifestação presencial deverá ser realizado na presença do Ouvidor e mais outro servidor do IFB.

CAPÍTULO IX

DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

Art. 17 A Ouvidoria poderá ser utilizada pelos:

I - discentes do IFB;

II - servidores do IFB; e

III – demais cidadãos.

Parágrafo único. A Ouvidoria deverá assegurar a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário dos serviços públicos ou autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

CAPÍTULO X

DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 18 As manifestações ocorrerão por meio de:

I - Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes;

II - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;

III - Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IV - Solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da Administração;

V - Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo IFB; e

VI - Solicitação de Simplificação: refere-se a um serviço público ofertado pelo órgão e tem a finalidade de promover a simplificação e a desburocratização.

Paragrafo único. A solicitação de simplificação seguirá o disposto na Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018.

CAPÍTULO XI

DO REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO E PRAZOS

Art. 19 Todas as manifestações deverão ser registradas no Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – e-Ouv.

Paragrafo único. Sempre que a manifestação for recebida por meio de registro presencial, a Ouvidoria deverá promover a sua digitalização e a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput deste artigo.

Art. 20 A Ouvidoria deverá encaminhar a decisão administrativa final ao usuário no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Paragrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a Ouvidoria receberá a resposta das unidades do IFB no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 21 A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:

I – expor os fatos conforme a verdade;

II – proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

III – não agir de modo temerário; ou

IV – prestar informações que lhe forem solicitadas para os esclarecimentos dos fatos.

Paragrafo único. A manifestação do tipo denúncia poderá ser encerrada quando não houver elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

Art. 22 A Ouvidoria elaborará, anualmente, relatório de gestão, consolidando as informações recebidas nas manifestações encaminhadas pelos usuários e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 23 O relatório de gestão deverá indicar, no mínimo:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - os usuários;

IV - área interlocutora;

V - formas de acesso;

VI - a análise dos pontos recorrentes; e

VII - as providências adotadas pelo IFB nas soluções apresentadas.

Art. 24 O relatório de gestão será encaminhado para o Colégio de Dirigentes do IFB e para o Conselho Superior.

Parágrafo único. A ouvidoria disponibilizará na página do IFB boletins bimestrais com o resumo das manifestações recebidas para acompanhamento dos usuários e gestores do IFB.

CAPÍTULO XII

DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS

Art. 25 À equipe da Ouvidoria do IFB, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição, do Regime Jurídico Único e o Código de Conduta dos Servidores do IFB.

CAPÍTULO XIII

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO IFB

Art. 26 Os serviços da Ouvidoria do IFB serão avaliados de maneira permanente por seus usuários, por meio da aplicação de questionários de satisfação.

Art. 27 Anualmente, a Ouvidoria do IFB aplicará questionário de pesquisa de satisfação do usuário dos serviços prestados pelas Unidades do IFB, de forma a aferir:

I - Satisfação do usuário com os serviços prestados;

II - Qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - Cumprimento de compromissos e prazos estabelecidos para a prestação dos serviços.

CAPÍTULO XIV

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 28 O Gabinete do Reitor, os Pró-Reitores, os Diretores Gerais, os Coordenadores e demais dirigentes de órgãos que compõem a estrutura organizacional do IFB deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o acesso desta a serviços, informações, documentos e aos servidores.

Art. 29 Os gestores das unidades não poderão se recusar a receber, atender e emitir decisões

administrativas, dentro dos prazos legalmente instituídos, de manifestações protocoladas via Ouvidoria, sob pena de responsabilidade do agente público, conforme previsto na Lei nº 8112/90.

Art. 30 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. 31 Esta Resolução entra em vigor na presente desta publicação, ficando revogada a Resolução 37/2012/CS-IFB.

WILSON CONCIANI

Presidente do Conselho Superior do IFB

Documento assinado eletronicamente por:

■ **Wilson Conciani, PRESIDENTE DO CONSELHO SUPERIOR**, em 03/01/2019 10:12:54.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 17/12/2018. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 8356

Código de Autenticação: 5f6ebeca6b

