



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA**

Portaria nº 1782

28/11/2011

O Reitor Pro Tempore do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina, no uso de suas atribuições legais;

Considerando a necessidade de regulamentação do art. 24 do Regimento Geral do IF-SC, que estabelece a Ouvidoria como órgão de apoio ao Reitor;

RESOLVE:

Aprovar o Regulamento da Ouvidoria Geral do IF-SC, conforme o anexo.

Cumpra-se.

Jesué Graciliano da Silva
Reitor pro tempore do IF-SC

Anexo

REGULAMENTO DA OUVIDORIA GERAL

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina – IF-SC é um canal de comunicação entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas e pedagógicas do Instituto, visando à melhoria dos processos institucionais e o aperfeiçoamento dos processos democráticos com transparência.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria da IF-SC:

- I – assegurar a participação da comunidade na Instituição, fortalecendo a cidadania, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;
- II – reunir informações sobre diversos aspectos da instituição com o fim de contribuir para a gestão institucional;
- III- desenvolver suas atividades dentro dos princípios de ouvir, resolver e melhorar.

CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º A Ouvidoria é órgão de apoio ao Reitor em assuntos de acompanhamento do processo pedagógico e administrativo, e ao seu titular compete:

- I. Receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, denúncias, consultas e elogios referentes ao desenvolvimento das atividades exercidas pelos servidores e discentes do IF-SC;
- 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 a procedência das 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 a sua área .

Art. 4º O Ouvidor do IF-SC age de acordo com as seguintes prerrogativas:

I – facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;

II – atuar na prevenção de conflitos;

III – atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;

IV – agir com ética, integridade, transparência e imparcialidade;

V – resguardar o sigilo das informações, bem como o nome e os dados dos envolvidos, exceto nos casos em que a identificação seja necessária para a solução do problema e atendimento do interessado.

VI – promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art. 5º O Ouvidor do IF-SC tem as seguintes atribuições:

I – receber demandas – reclamações, sugestões, denúncias, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;

II – encaminhar às unidades envolvidas as solicitações para que possam:

a) no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

b) no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

c) no caso de denúncias: encaminhá-las ao Reitor para as devidas providências;

d) no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;

e) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho;

III – transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de sete dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;

IV – registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;

- V- acompanhar o andamento das solicitações, verificando o cumprimento do prazo estabelecido para a resposta, fazendo constar no relatório aqueles não atendidos;
- VI – encaminhar para o Reitor do IF-SC, mensalmente, a *Listagem das Solicitações à Ouvidoria*, não podendo constar os nomes dos usuários;
- VII – elaborar e divulgar relatórios mensais sobre o andamento da Ouvidoria;
- VIII – manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- IX – sugerir por meio de memorandos às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição; e
- X – retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada.

CAPÍTULO III DOS USUÁRIOS

Art. 6º A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I – por estudantes dos diversos campi do IF-SC distribuídos pelo Estado, bem como dos polos de EaD vinculados ao IF-SC em todo o País;
- II – por funcionários docentes do IF-SC;
- III – por funcionários técnico-administrativos do IF-SC.
- IV – por pessoas da comunidade externa;

Parágrafo único. A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

CAPÍTULO IV DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 7º A Ouvidoria recebe:

- I – reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da Instituição e sobre serviços prestados pelo IF-SC;
- II – sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações do IF-SC;
- III – denúncias, em que o solicitante aponte irregularidades relacionadas ao IF-SC, dentro ou fora da Instituição;
- IV – consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações;

V – elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários – docentes e/ou técnicos administrativos -, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes no IF-SC.

CAPÍTULO V DAS INSTÂNCIAS

Art. 8º Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades organizacionais envolvidas:

I – no caso de solicitações ligadas aos campi do IF-SC, ao Diretor Geral do Campus;

II – no caso de solicitações ligadas às pró-reitorias, aos Pró-Reitores;

III – no caso de denúncias graves, ao Reitor.

§ 1º O Campus que julgar adequado poderá designar um ouvidor local ou um responsável por atender a demanda da Ouvidoria Geral do IF-SC.

§ 2º A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, através de telefone ou de *e-mail*, de acordo com a complexidade de cada caso.

§ 3º As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender, com presteza, questões ligadas à Ouvidoria.

§ 4º Quando procuradas, as unidades têm até cinco dias úteis para receber o Ouvidor e para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

§ 5º O dirigente ou servidor que descumprir o prazo definido no parágrafo 3º deste artigo poderá sofrer as penalidades previstas em lei;

§ 6º A Ouvidoria Geral, em qualquer caso, fará constar obrigatoriamente do relatório mensal a que alude o art. 10 deste Regulamento, o nome e o cargo do servidor, dirigente ou não, que deixar de cumprir o prazo definido no parágrafo 3º deste artigo.

CAPÍTULO VI DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 9º Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

I – data do recebimento da demanda;

II – data da resposta;

III – nome do solicitante;

IV – endereço/telefone/*e-mail* do solicitante;

- V – forma de contato mantido – pessoal, por telefone, *e-mail* ou formulário *on line*;
- VI – proveniência da demanda – estudante, funcionário docente, técnico-administrativo, ou comunidade;
- VII – tipo de demanda – reclamação, sugestão, denúncia, consulta ou elogio;
- VIII – unidade envolvida;
- IX – situação apresentada; e
- X – resposta.

Art. 10 O Reitor do Instituto Federal de Santa Catarina recebe, mensalmente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

Art. 11 Os Pró-Reitores do IF-SC, caso o requeiram, recebem a listagem das solicitações relacionadas às unidades ligadas às suas Pró-Reitorias, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

CAPÍTULO VII DA DIVULGAÇÃO

Art. 12 A Ouvidoria divulga, mensalmente, na página do IF-SC na *Internet* e na *Intranet* da Instituição, resumo dos dados gerais do serviço dos dois meses antecedentes.

Art. 13 A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

- I – o número total das demandas recebidas no mês
- II – o movimento das demandas recebidas por mês, com o número de solicitações registradas de acordo com cada grupo de usuários;
- III – o movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, denúncias, consultas e elogios;

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 14 O presente Regulamento entra em vigor na data da publicação da portaria de sua aprovação, revogadas as disposições em contrário.