

RESOLUÇÃO CONSUP Nº 03, DE 06 DE MARÇO DE 2023.

Aprova o Regulamento da Ouvidoria do IFSC.

O CONSELHO SUPERIOR do INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA, no uso das atribuições estatutárias, e atendendo as determinações da Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008,

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, (alterado pelo Decreto Nº 10.890, de 9 de Dezembro de 2021) 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 no Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, (alterado pelo Decreto Nº 10.890, de 9 de Dezembro de 2021) que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

CONSIDERANDO o disposto no Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020, que altera o Decreto n. 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Federal;

CONSIDERANDO o disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências;

CONSIDERANDO o disposto no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

CONSIDERANDO o disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que regula a Proteção de Dados Pessoais.

CONSIDERANDO o disposto na Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018 - alterada pela IN Conjunta nº 55/2020, 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 OGU nº 7, de 8 de maio de 2019, com redação dada pela IN nº 11/2019, que dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e- Ouv e o painel "resolveu?", E estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

CONSIDERANDO a Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020 - alterada pela Portaria

nº 3.109/2020, que dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv, e revoga a Instrução Normativa CGU nº 17, de 3 de dezembro de 2018;

CONSIDERANDO a Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências;

CONSIDERANDO os apontamentos constantes no item 2.2.5 do Relatório de Avaliação n.º 03/2020, da Auditoria Interna do IFSC;

CONSIDERANDO as decisões da 78ª Reunião do Ordinária do Conselho Superior do IFSC em 27 de fevereiro de 2023;

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento da Ouvidoria do IFSC, em anexo.

Art. 2º Revogar a Resolução CONSUP nº 58/2018.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

VALTER VANDER DE OLIVEIRA

Presidente do Conselho Superior em exercício

Autorizado conforme despacho no documento nº 23292.007980/2023-33

ANEXO

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO IFSC

CAPÍTULO I **DA OUVIDORIA**

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

§ 1º A Ouvidoria do IFSC compõe o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU.

§ 2º A Ouvidoria do IFSC não tem caráter disciplinar administrativo, judicial ou deliberativo, exercendo papel de mediadora nas relações institucionais que envolvem a comunidade interna e externa ao IFSC.

§ 3º A Ouvidoria do IFSC atua como instância de controle e participação social, estruturada em eixos consistentes de governança, legitimidade e independência.

Art. 2º A Ouvidoria do IFSC observará os princípios previstos na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como as seguintes diretrizes:

I - atuação técnica, empática, imparcial e focada na solução pacífica de conflitos;

II - colaboração entre as áreas demandas e demais órgãos de defesa do usuário de serviços

públicos;

III - ampliação e consolidação contínuas dos meios de participação social como instrumento de governança pública; e

IV - busca pela produção de soluções coletivas a partir do conjunto de problemas individuais identificados nas manifestações.

Art. 3º São objetivos da Ouvidoria da IFSC:

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.

Art. 4º A Ouvidoria do IFSC está vinculada à Reitoria e deve receber o suporte necessário para exercer suas funções com autonomia, imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da instituição.

CAPÍTULO II

DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

Art. 5º A Ouvidoria do IFSC ficará localizada na Reitoria do IFSC e terá a seguinte estrutura administrativa:

I - Ouvidoria;

II - Serviço de Informações ao Cidadão – SIC.

§ 1º Caberá à Reitoria do IFSC garantir a infraestrutura material e os recursos humanos necessários ao exercício das atribuições da Ouvidoria.

§ 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 A estrutura da Ouvidoria deverá contar com pelo menos uma estação de computador com acesso à internet, à disposição para que os usuários de serviços públicos possam protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações.

§ 4º Caberá ao Reitor a avaliação da quantidade necessária e da disponibilidade de servidores lotados na Ouvidoria.

CAPÍTULO III

DO CARGO DE OUVIDOR

Art. 6º A Ouvidoria será coordenada por um Ouvidor, nomeado pelo Reitor, após análise de currículo, que deverá comprovar capacidade técnica para o cargo e experiência na prática de gestão de atendimento ao usuário do serviço público.

Art. 7º As propostas de nomeação, designação e de recondução do Ouvidor serão encaminhadas, pelo Reitor, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e seguindo os procedimentos indicados no art. 3º da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020 (alterada pela Portaria Normativa nº 3 de 15 de março de 2022)

§ 1º São nulas a nomeação, a designação e a recondução de titular da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina – IFSC, sem a prévia aprovação da CGU. (conforme §1º, Art. 2º Portaria CGU nº 1181/2020)

§ 2º A Ouvidoria do IFSC não poderá permanecer sem titular submetido à CGU por prazo superior a noventa dias. (conforme §2º, Art. 2º Portaria CGU nº 1181/2020)

§ 3º A discricionariedade na escolha do indicado não impede a realização de processo seletivo pelo órgão ou entidade, com o objetivo de identificar interessados que atendam aos requisitos estabelecidos nesta Resolução. (conforme §3º, Art. 2º Portaria CGU nº 1181/2020)

Art. 8º O mandato do encargo de ouvidor será de 3 (três) anos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período. (conforme Art.7º Portaria CGU nº 1181/2020)

Art. 9º O Ouvidor deverá integrar o quadro permanente de pessoal do IFSC, em regime de dedicação exclusiva no caso de docente e ser servidor estável, e cumprir, no mínimo, dois dos critérios estabelecidos pelo Art. 4º da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020:

- I - experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria ou acesso à informação;
- II - comprovação de carga horária mínima de oitenta horas de capacitação em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, da CGU, nos últimos três anos que antecedem à indicação de que trata o art. 2º; ou
- III - consignação do compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de cento e oitenta dias, contado da nomeação ou designação ao cargo ou função, como condicionante para manutenção da aprovação da indicação (a ser feita na declaração de que trata o inciso I do art. 3º da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020).

§ 1º A função de Ouvidor exige ainda os seguintes requisitos: ter curso superior completo; possuir capacidade para assumir as competências descritas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização; ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da Instituição e sensibilidade para compreender os problemas dos usuários dos serviços prestados pelo IFSC e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.

§ 2º A função de Ouvidor Geral não poderá ser acumulada com o exercício de direção sindical ou outra função gratificada ou de assessoramento.

Art. 10. Não será aprovada a indicação para o encargo de Ouvidor, aquele servidor que tenha sido (conforme Art. 5º Portaria CGU nº 1181/2020):

- I - condenado em procedimento correicional ou ético nos últimos três anos;
- II - condenado pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou
- III - condenado pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

Art. 11. 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 interesses;
- 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.

§1º - Excetuadas as hipóteses de desligamento automático previstas nos itens I e II, as propostas de exoneração ou dispensa do Ouvidor deverão ser encaminhadas à avaliação da CGU, e são nulas as exonerações ou dispensas sem a prévia aprovação da CGU. (conforme Art. 9º Portaria CGU nº 1181/2020)

§2º - A exoneração por interesse da administração poderá se dar somente nos casos previstos nos incisos I, II e III, do art. 11 da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

CAPÍTULO IV

DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

Art. 12. A Ouvidoria, que está vinculada à Reitoria do IFSC, conforme o disposto no Art. 1º da Instrução Normativa do IFSC n.º 13, de 10 de julho de 2020; é um órgão de apoio para o acompanhamento do processo pedagógico e administrativo, e ao seu titular compete:

- I- receber, analisar e encaminhar manifestações - solicitações, reclamações, sugestões, denúncias e elogios, de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, e dar-lhes tratamento nos termos desta Resolução, referentes ao desenvolvimento das atividades exercidas pelos servidores e discentes do IFSC;
- II - acompanhar as providências solicitadas às unidades organizacionais pertinentes, informando

os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;

III - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

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, análises preliminares 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 pelos setores competentes;

VI - requisitar fundamentadamente, e exclusivamente quando cabíveis, por meio formal, informações junto aos setores e às unidades da Instituição; formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

VII - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos; (conforme Art. 24C do decreto 9492/2018)

VIII - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

IX - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas; (conforme Art. 23 da Lei 13460/2017 e Art. 11 do Decreto 9094/2017)

X - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

XI - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos: (conforme Art. 24 E Decreto 10228/2020)

a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;

b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;

c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e

d) consolidar os dados por eles coletados;

XII - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

XIII - realizar a articulação, no que se refere às competências da Ouvidoria do IFSC, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

XIV - realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências;

XV - realizar a interlocução e observar as orientações do órgão central do SisOuv, no âmbito de suas competências;

XVI - exercer a atividade de Responsável Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quando assim designadas;

XVII - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019 alterado pelo Decreto nº 10890, de 08 de dezembro de 2021;

XVIII - receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.;

XIX - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017;

XX- produzir anualmente o relatório de gestão;

Art. 13. O Ouvidor do IFSC 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 prejulgamento;
- 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. 14. Será garantido ao Ouvidor direito de voz no Colégio de Dirigentes do IFSC, quando necessário.

Seção I

Da resolução pacífica de conflitos

Art. 15. Cabe à Ouvidoria do IFSC disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação, como previsto no inciso VII do art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como prestar atendimento e orientação aos usuários sobre tais instrumentos, observados os seguintes princípios:

- I - empatia;
- II - imparcialidade;
- III - isonomia entre as partes;
- IV - autonomia da vontade das partes;
- V - busca do consenso;

VI - boa-fé;

VII - proporcionalidade entre meios e fins; e

VIII - respeito à ordem pública e às leis vigentes.

§ 1º As ações relacionadas à resolução pacífica de conflitos deverão ser executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, por meio de procedimento regulamentado pelo IFSC.

§ 2º O disposto no caput deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

Art. 16. A Ouvidoria do IFSC poderá utilizar meios de resolução pacífica de conflitos, em especial para a solução de controvérsias nos quais seja importante a direta e voluntária ação de ambas as partes divergentes.

Parágrafo único. Os meios de resolução pacífica de conflitos não serão elegíveis quando:

I - as partes no conflito não tenham consentido com o uso da metodologia de resolução pacífica de conflitos;

II - o objeto do conflito seja um direito indisponível;

III - a resolução implicar a transigência sobre:

- a) aplicação de ato normativo; ou
- b) conduta passível de responsabilização de agente público;

IV - quando decorrente de denúncia.

Art.17. Caberá ao responsável pelo processo de resolução pacífica de conflitos:

I - assegurar às partes igualdade de tratamento;

II - assegurar às partes o acesso às informações necessárias à tomada de decisão livre e informada;

III - zelar pela rápida solução do conflito;

IV - aproximar as partes para que elas negociem diretamente a solução desejada de sua divergência;

V - manter registros de todo o processo de resolução pacífica do conflito, colhendo os compromissos das partes, quando cabível; e

VI - adotar as medidas necessárias à formalização do acordo entre as partes.

Art. 18. A Ouvidoria do IFSC poderá propor o uso de meios de resolução pacífica de conflitos de ofício ou a pedido do usuário ou gestor.

Seção II

Da conduta dos agentes de ouvidoria

Art. 19. No exercício de suas atribuições, os agentes de ouvidoria observarão as regras definidas pelo Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo federal, constante do Anexo do Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994, pelos códigos de ética ou de conduta profissional instituídos nos órgãos e entidades a que estejam vinculados, bem como as seguintes diretrizes de atuação:

- I - zelar pela tutela da confiança do usuário de serviços públicos que recorre à ouvidoria;

- II - adotar as medidas necessárias para salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes;

- III - respeitar os usuários de serviços públicos em suas peculiaridades, necessidades e vulnerabilidades, bem como zelar pelo seu melhor interesse; e

- IV - não adotar medidas tendentes à restrição dos direitos à manifestação de que trata a Lei nº 13.460, de 2017, salvo se definidas por lei ou se necessárias para coibir ou prevenir violência ou grave ameaça.

Seção III

Das obrigações de transparência

Art. 20. A Ouvidoria do IFSC adotará as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

- I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

- II - seção "ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:
 - a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;

 - b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;

 - c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria;

 - d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";

 - e) as recomendações e os relatórios;

- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e
- g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

CAPÍTULO V

DO REGISTRO E TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 21. Os demandantes serão atendidos e orientados por e-mail, telefone e pessoalmente, e as manifestações serão registradas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

§1º Todas as manifestações deverão ser registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

§2º O registro de manifestação presencial deverá ser agendado previamente, e deverá ser realizado na presença do Ouvidor e de outro servidor do IFSC.

§3º 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, com a devida autorização do usuário.

Art. 22. 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 - Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- III - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;

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

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

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

VII - Eventuais tipos de manifestação criados em legislação específica.

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

Art. 23. A Ouvidoria fará o encaminhamento das manifestações que necessitarem de análise, apuração ou atendimento, para as autoridades competentes de cada unidade do IFSC.

Parágrafo único. Nos casos em que as autoridades das unidades revelarem-se insuficientes ou ineficazes para oferecer resposta a determinada manifestação, o assunto será encaminhado ao Gabinete da Reitoria.

Art. 24. Para fornecer respostas aos usuários, a Ouvidoria demanda às seguintes instâncias, dentro das unidades organizacionais envolvidas:

I - no caso de manifestações ligadas aos câmpus do IFSC, ao Diretor-Geral do Câmpus, Chefes de Departamento;

II - no caso de manifestações ligadas às pró-reitorias, aos Pró-Reitores, Diretores, Chefes de Departamento e Coordenadores;

III - no caso de denúncias de irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria ou materialidade, ao Assessor de Correição e Transparência do IFSC. Comissão de Ética ou Auditoria interna de acordo com a especificidade da denúncia.

§ 1º A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

§ 2º As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender, com presteza, questões ligadas à Ouvidoria.

§ 3º Quando encaminhadas pela Ouvidoria, as unidades deverão responder às manifestações no prazo de dez dias, contado da data de recebimento da manifestação, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

§ 4º O dirigente ou servidor que descumprir o prazo definido no § 3º deste artigo poderá sofrer as penalidades previstas na Lei 8.112/90 por omissão praticada no desempenho das atribuições do cargo ou função, sujeitando o servidor faltoso à imposição de sanções disciplinares; (conforme os artigos 116, 117, 124, 132 e 148 da Lei 8112/90).

§ 5º A Ouvidoria, em qualquer caso, fará constar obrigatoriamente do relatório 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.

Art. 25. 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 manifestações recebidas em sua unidade.

Art. 26. A Ouvidoria deverá encaminhar a decisão administrativa final ao usuário no prazo de até 30 (trinta) dias.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a Ouvidoria receberá a resposta das unidades do IFSC no prazo de 10 (dez) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. Esse prazo garante o tratamento da informação e a consulta a outros gestores caso se faça necessário.

Art. 27. 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.

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

Art. 28. 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. 29. O relatório anual de gestão deverá indicar, no mínimo:

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- V - informações acerca do funcionamento de seus Conselhos de Usuários de Serviços Públicos;
- VI – resultado das pesquisas de satisfação elaboradas separadamente, ou através dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos; e
- VII - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 1º O relatório de gestão será encaminhado para aprovação do Reitor e para o conhecimento do Colégio de Dirigentes.

§ 2º A ouvidoria disponibilizará, na página do IFSC na internet as recomendações emitidas e os relatórios anuais com os dados gerenciais para acompanhamento dos usuários e gestores do IFSC.

CAPÍTULO VI

DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – SIC

Art. 30. Os pedidos de acesso à informação, no âmbito da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, serão recepcionados preferencialmente por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) e o fluxo de

atendimento seguirá o disposto na lei, com auxílio dos interlocutores locais.

§1º Os dirigentes máximos de todas as unidades do IFSC (campi, pró-reitorias, diretorias, coordenadorias e gabinete da reitoria) atuarão como interlocutores da unidade juntamente ao SIC.

§ 2º 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.

Art. 31. As atividades do SIC deverão ser prestadas por servidores efetivos e estáveis, integrantes do quadro permanente do IFSC, em regime de dedicação exclusiva no caso de docente, e que estejam lotados na Ouvidoria do IFSC.

§ 1º O exercício dessas atividades exige as seguintes competências e habilidades: conhecimento extenso sobre a Lei de Acesso à Informação e normas correlatas, responsabilidade, discrição e organização; 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 As funções de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, previstas no art. 40 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), do Decreto n. 7.724 de 16 de maio de 2012 (Regulamento da Lei de Acesso à Informação), e no Decreto n. 8.777 de 11 de maio de 2016 (Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal) serão exercidas por servidor vinculado ao Gabinete da Reitoria e nomeado para este fim.

CAPÍTULO VII

DO REGISTRO E TRATAMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Art. 32. Os demandantes serão atendidos e orientados por e-mail, telefone e pessoalmente, e os pedidos de acesso à informação serão registrados por meio da Plataforma Integrada de

Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

§1º Todos os pedidos de acesso à informação deverão ser registrados na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

§2º O registro de pedido de acesso à informação presencial deverá ser agendado previamente, e deverá ser realizado na presença do Responsável pelo Serviço de Acesso à Informação e de outro servidor do IFSC.

§3º Sempre que um pedido de acesso à informação for recebido por meio de registro presencial, o Responsável pelo Serviço de Acesso à Informação deverá promover a sua digitalização e a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput deste artigo.

Art. 33. O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC deverá encaminhar a resposta aos pedidos de acesso à informação no prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por até 10 (dez) dias.

Parágrafo único - Os interlocutores das unidades prestarão as informações ao SIC para entregar no prazo de até 10 (dez) dias, orientando de forma clara e objetiva quando houver negativa de acesso à informação. Em caso de recurso em 1ª ou 2ª instâncias o prazo de resposta será de 5 (cinco) dias corridos.

CAPÍTULO VIII

DO ACOMPANHAMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 34. A Ouvidoria do IFSC atuará em coordenação com os gestores de serviço das pró-reitorias, diretorias e demais setores a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário. (Conforme Art. 7º da Lei 13460/2017)

Parágrafo único - A atividade de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreende, dentre outros processos:

I - o mapeamento de serviços prestados pelo órgão ou entidade;

II - a identificação da necessidade e apoio ao processo de formulação de novos serviços pelos gestores dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, com vistas à garantia da aderência aos direitos previstos na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

III - o monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados;

IV - a atualização periódica das informações acerca dos serviços listados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 35. Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a Ouvidoria do IFSC deverá assegurar-se de que estejam disponíveis as informações relativas:

I – ao serviço oferecido;

II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - às etapas para processamento do serviço;

IV - - ao prazo para a prestação do serviço;

V - à forma de prestação do serviço;

VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;

VII - aos locais e às formas de acessar o serviço;

VIII - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;

IX - ao tempo de espera para o atendimento;

X - ao prazo para a realização dos serviços;

XI - aos mecanismos de comunicação com os usuários;

XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

XIII - às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;

XIV - aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

XV - ao tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

XVI - às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento;

XV – aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XVI – a outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Art. 36. Sempre que possível, a ouvidoria do IFSC deverá fomentar a criação e a consolidação dos mecanismos e instâncias de governança de serviços estabelecidos nos órgãos e entidades a que estejam vinculadas.

CAPÍTULO IX

DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO IFSC

Art. 37. Os conselhos de usuários de serviços públicos do IFSC é um órgão consultivo, cujas competências estão elencadas no art. 24-D do Decreto nº 9.492, de 2018, e que são compostos exclusivamente por usuários voluntários, que participarão como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pelas unidades setoriais do SisOuv.

§ 1º A Ouvidoria do IFSC utilizará a Plataforma Virtual do Conselho de Usuários que foi desenvolvida e mantida pela Controladoria-Geral da União.

§ 2º Os dados coletados junto aos conselheiros ou por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários serão considerados informações, para os fins do que dispõe o art. 23 do Decreto nº 9.492, de 2018.

Art. 38. A Ouvidoria do IFSC deverá promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, ao menos uma vez ao ano.

§ 1º Para a finalidade a que se refere o caput, a Ouvidoria do IFSC poderá, a qualquer tempo, promover campanhas junto aos usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, por qualquer meio e em qualquer formato.

§ 2º As campanhas a que se refere o § 1º deverão observar as seguintes diretrizes:

I - meios, suportes e comunicação proporcionais, adequados e direcionados ao usuário do serviço;

II - uso de linguagem clara e acessível, focada na consolidação dos direitos dos usuários e na responsabilidade coletiva pela melhoria da prestação de serviços públicos por meio da colaboração entre gestor e usuário.

Art. 39. Sem prejuízo das ações de chamamento público, os interessados em assumir a função de conselheiro poderão se voluntariar a qualquer tempo.

Art. 40. A Ouvidoria do IFSC deverá comunicar ao órgão central eventuais comportamentos abusivos de conselheiros, assim considerados aqueles que atentem contra os Termos de Uso da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários.

Parágrafo único. A reincidência no descumprimento dos Termos de Uso a que se refere o caput sujeitará o conselheiro à suspensão de seu cadastro por até um ano, nas formas e condições previstas naquele instrumento.

Art. 41. A coleta sistematizada de informações acerca da qualidade dos serviços prestados será realizada com periodicidade mínima anual, seguindo o ciclo de gestão, por meio de consultas a serem encaminhadas aos conselheiros pela Ouvidoria do IFSC responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado.

Parágrafo único - Sem prejuízo do uso de painéis de monitoramento dos dados coletados, a Ouvidoria do IFSC deverá produzir relatórios consolidados das consultas a que se refere o caput, observadas as diretrizes gerais estabelecidas neste instrumento.

Art. 42. A Ouvidoria do IFSC comunicará ao conselheiro o acatamento da proposta de melhoria pelo gestor do serviço, nos casos em que ele ocorrer.



CAPÍTULO X

DO MODELO DE MATURIDADE DE OUVIDORIAS PÚBLICAS

Art. 43 A Ouvidoria do IFSC utilizará o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas - MMOuP, que é de uso obrigatório pelas unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, com a finalidade de conduzir o processo de melhoria da maturidade das Ouvidorias Públicas, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017, da Lei nº 13.608, de 2018, e da Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018, e do Decreto nº 9.094, de 2017, do Decreto nº 9.492, de 2018, do Decreto nº 10.153, de 2019, e outras normas vigentes.

§ 1º A Ouvidoria-Geral da União disponibilizará ferramenta para diagnóstico bianual das unidades do SisOuv, nos termos do MMOuP, conforme cronograma estabelecido em seu guia de implantação.

§ 2º As dimensões, objetivos, elementos e níveis que compõem o MMOuP, bem como seus guias de implantação, referencial teórico e ferramenta para diagnóstico, serão disponibilizados no sítio eletrônico "gov.br/ouvidorias".

§ 3º O diagnóstico periódico do MMOuP apontará os estágios de maturidade das unidades do SisOuv, devendo ser utilizado como base para a elaboração de plano de ação para o avanço da maturidade da Ouvidoria do IFSC.

CAPÍTULO XI

DOS USUÁRIOS

Art. 44 A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I – por usuários discentes do IFSC;
- II – por usuários servidores do IFSC;
- III – por usuários da comunidade externa.

Parágrafo único. A Ouvidoria, quando solicitada, garantirá o sigilo do nome e dos dados pessoais dos usuários. Quando anônima, a manifestação será recebida como comunicação, sem a obrigação de resposta.



CAPÍTULO XII

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 45. O Gabinete da Reitoria, as Pró-Reitorias, as Diretorias Gerais, as Diretorias, os Coordenadores e demais Gestores de órgãos que compõem a estrutura organizacional do IFSC 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. 46. 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, de 11 de dezembro de 1990, artigos 116,117, 124, 132 e 148..

Art. 47. Esta Resolução entra em vigor na data desta publicação.