



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA SUL-RIO-GRANDENSE

INSTRUÇÃO NORMATIVA IFSUL Nº 13, DE 29 DE JANEIRO DE 2024

Estabelece os procedimentos internos da
Ouvidoria do Instituto Federal de Educação,
Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense.

O REITOR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA SUL-RIO-GRANDENSE, no uso da atribuição que lhe confere o art. 17 do Estatuto, e tendo em vista o disposto na Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998 e nos Decretos nº 9.191, de 1 de novembro de 2017 e nº 10.139, de 28 de novembro de 2019, RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer os procedimentos internos da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense, localizada na estrutura da Vice-reitoria, 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 IFSul é um serviço 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 deliberativo, exercendo papel mediador nas suas relações institucionais envolvendo seus membros e os cidadãos.

Art. 3º A Ouvidoria do IFSul é um serviço de assessoramento da instituição, responsável pelo recebimento e encaminhamento de manifestações e reivindicações da comunidade interna ou externa, com jurisdição em toda a Instituição, visando à melhoria dos processos institucionais e à promoção da transparência.

Parágrafo único. O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), instituído pelo Decreto nº 7.724/12 está vinculado à Ouvidoria.

Art. 4º À Ouvidoria do IFSul cabe receber manifestações e solicitações de informação, encaminhando-as às autoridades competentes, visando:

- I - à melhoria do desempenho institucional;
- II - ao aprimoramento dos serviços prestados;
- III - à correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços;
- IV - à prevenção e a correção de atos e procedimentos incompatíveis com o direito à informação e à qualidade na prestação dos serviços, na forma da lei;
- V - à proteção dos direitos dos usuários.

Parágrafo único. As denúncias e representações formuladas em desfavor de servidores do IFSul, por infringência a princípios estatutários, regimentais ou normativos, ou ainda, por ato que infrinja a moral administrativa ou a conduta ética, deverão ser encaminhadas à Ouvidoria do IFSul, que se encarregará do registro e dos encaminhamentos adequados para investigação e processamento.

Art. 5º São objetivos da Ouvidoria:

- 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 IFSul;

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 - auxiliar na identificação de pontos a serem aprimorados e contribuir, dessa forma, para melhoria dos procedimentos e processos administrativos; e

VI - 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

Art. 6º No exercício de suas funções, a Ouvidoria terá as seguintes competências:

I - promover a participação do usuário na administração pública;

II - orientar os 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 do IFSul, 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 - propor a adoção de medidas para correção e prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

VI - sugerir a expedição de atos normativos e orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pelo IFSul.

§ 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 às 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. 7º 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. 8º 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.

Art. 9º Compete à Ouvidoria, enquanto responsável pelo e-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; e

III - recomendar às unidades as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na Lei nº 12.527/2011 e seus regulamentos.

Art. 10. 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 da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (falabr.cgu.gov.br).

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

Art. 11. À ouvidoria é proibido:

I - publicizar sem justa razão nomes, fatos ou situações que tenham sido levados ao seu conhecimento em razão da função;

II - revelar, sem justo motivo, a identidade de denunciante que tenha requerido sigilo da fonte, ou dados que direta ou indiretamente possam sugerir-la, observando-se a legislação vigente;

III - omitir-se ao tomar conhecimento da prática de ato ilícito suficientemente comprovado pelo denunciante;

IV - retardar ou deixar de encaminhar, sem justo motivo, sugestão, reclamação ou denúncia aos setores competentes;

V - demonstrar apreço ou desapeço por pessoas, fatos ou situações que tenham sido levados ao seu conhecimento em razão da função;

VI - participar como membro em comissão de processo administrativo disciplinar ou sindicância instaurada em decorrência de manifestação recebida pela Ouvidoria.

CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS

Art. 12. As manifestações remetidas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (falabr.cgu.gov.br) serão classificadas como:

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

§ 1º Toda a manifestação do tipo denúncia cujo conteúdo verse sobre conduta supostamente inadequada de servidor, no cumprimento de seus deveres funcionais, será remetida, obrigatoriamente, para a Coordenadoria de Correição do IFSul, para que seja submetida à juízo de admissibilidade quanto aos indícios de autoria e materialidade de falta disciplinar nos fatos nela narrados.

§ 2º Toda a manifestação do tipo denúncia cujo conteúdo verse sobre irregularidades na conduta de estudantes será remetida, obrigatoriamente, para a Pró-Reitoria de Ensino do IFSul, para que seu conteúdo seja analisado à luz da Organização Didática da instituição.

§ 3º Toda a manifestação do tipo denúncia cujo conteúdo verse sobre a conduta praticada por empresa contratada ou trabalhador terceirizado que preste serviços aos IFSul será remetida, obrigatoriamente, para a Pró-Reitoria de Administração e Planejamento para análise e possível atuação de Processo Administrativo de Responsabilização.

§ 4º As denúncias provenientes das autoridades que tomem conhecimento de irregularidade praticada por servidor deverão ser remetidas através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (falabr.cgu.gov.br) contendo, pelo menos:

- I - Identificação da autoridade responsável pela denúncia;
- II - Identificação do denunciado;
- III - Descrição minuciosa da conduta a ser objeto de investigação;
- IV - Juntada de documentos, se for o caso, que possam servir como meio de prova ou elementos para a investigação;
- V - Indicação de testemunhas, se for o caso, que possam ratificar a conduta objeto da denúncia.

§ 5º Após o processamento da denúncia ou representação, independente do resultado, a Unidade de Correição remeterá cópia da atuação à Comissão de Ética para averiguação do conteúdo em relação às suas competências.

§ 6º Nas denúncias provenientes de discentes e comunidade em geral, deve-se orientar o denunciante à utilizar a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (falabr.cgu.gov.br) para registro da denúncia, e mediante sua eventual recusa, deverá a autoridade reduzir a denúncia à termo de registrá-la no referido meio.

CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14. Todos os servidores da instituição devem prestar apoio e informações em caráter prioritário à Ouvidoria, dentro do prazo por ela solicitado.

Art. 15. Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria serão registradas em ordem cronológica, contendo os dados da comunicação e do comunicante, bem como prazo para resposta.

Art. 16. A ouvidoria manterá painel de indicadores publicado na página do IFSul, contendo a quantidade de pedidos recebidos e respondidos, proveniência da demanda (servidores, estudantes ou comunidade externa) bem como tipo (informação, reclamação, sugestão, elogio ou denúncia).

Art. 17. Esta Instrução Normativa entra em vigor em 01/02/2024.

Flávio Luis Barbosa Nunes
Reitor

Documento assinado eletronicamente por:

- **Flavio Luis Barbosa Nunes, REITOR(A) - CD0001 - IFSRIOGRAN**, em 29/01/2024 10:29:42.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 29/01/2024. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifsul.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 268909

Código de Autenticação: 51f2f59259

