



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS**  
**Conselho Superior**

Rua Ciomara Amaral de Paula, 167 – Bairro Medicina – 37550-000 - Pouso Alegre/MG  
Fone: (35) 3449-6150/E-mail: [reitoria@ifsuldeminas.edu.br](mailto:reitoria@ifsuldeminas.edu.br)

**RESOLUÇÃO Nº 094/2010, DE 10 DE DEZEMBRO DE 2010**

*Dispõe sobre a aprovação do Regulamento da  
Ouvidoria do IFSULDEMINAS.*

O Reitor e Presidente do Conselho Superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais, Professor Sérgio Pedini, nomeado pela Portaria número 689, de 27 de maio de 2010, publicada no DOU de 28 de maio de 2010, seção 2, página 13 e em conformidade com a Lei 11.892/2008, no uso de suas atribuições legais e regimentais, considerando a deliberação do Conselho Superior em reunião realizada na data de 10 de dezembro de 2010, **RESOLVE:**

Art. 1º - **Aprovar** o Regulamento da Ouvidoria do IFSULDEMINAS.

Art. 2º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua assinatura, revogadas as disposições em contrário.

Pouso Alegre, 10 de dezembro de 2010.

**Sérgio Pedini**  
**Presidente do Conselho Superior**  
**IFSULDEMINAS**

# REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS

## CAPÍTULO I

### INTRODUÇÃO

Art. 1º. O presente Regulamento estabelece as diretrizes, estratégias, objetivos e responsabilidades para o funcionamento e a gestão das atividades desenvolvidas pelo serviço de Ouvidoria do IFSULDEMINAS.

Art. 2º. O serviço de Ouvidoria do IFSULDEMINAS é atividade diretamente subordinada ao Gabinete do Reitor, sendo responsável pelo aperfeiçoamento do serviço institucional junto aos segmentos da sociedade civil e aos diversos setores do IFSULDEMINAS.

Art. 3º. O serviço de Ouvidoria do IFSULDEMINAS atenderá aos usuários pessoalmente ou por telefone, de segunda à sexta-feira, das 8 às 12 horas e das 14 às 18 horas, ou por e-mail, através do formulário *on-line*, disponível no *site* do IFSULDEMINAS na internet.

Art. 4º. São objetivos do serviço de Ouvidoria do IFSULDEMINAS:

I - Assegurar a participação da comunidade na instituição em vista do aperfeiçoamento das atividades nela desenvolvidas;

II - Garantir ao cidadão/usuário resposta às suas manifestações;

III - Atuar com autonomia, transparência, imparcialidade e de forma personalizada

no controle da qualidade dos serviços e no exercício da cidadania; e

IV - Encaminhar as demandas sobre o funcionamento administrativo e acadêmico da Instituição, com o fim de contribuir para uma gestão institucional mais eficiente.

Parágrafo único: As unidades envolvidas nas demandas terão até 15 (quinze) dias para manifestar-se sobre cada assunto, contados a partir do serviço de Ouvidoria do IFSULDEMINAS.

## **CAPÍTULO II**

### **DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA**

#### **Art. 5º Compete à Ouvidoria do IFSULDEMINAS:**

I. Receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias, referentes ao desenvolvimento das atividades exercidas pelos servidores e discentes do IFSULDEMINAS;

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 às

necessidades ocasionais 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 à sua área.

### **CAPÍTULO III**

#### **DO OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES**

Art. 6º. O Ouvidor está subordinado diretamente ao Reitor.

Art. 7º. São deveres do Ouvidor:

I - Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;

II – Atuar na prevenção de conflitos;

III - Atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;

IV – Agir com integridade, transparência e imparcialidade;

V – Resguardar o sigilo dos usuários e das informações personalizadas;

VI - Promover a divulgação do serviço de Ouvidoria. .

Art. 8º. São atribuições do Ouvidor:

I - Receber demandas - reclamações, sugestões, consultas ou elogios - de qualquer origem, relativos a direitos e interesses individuais, coletivos e difusos;

II - Identificar as unidades envolvidas nas demandas, articulando junto a estas, o encaminhamento das questões suscitadas pelo público;

III - Diligenciar junto aos *Campi* envolvidos para que seja esclarecido o assunto e corrigidas as falhas, quando for o caso.

IV - Prestar ao público, com o auxílio dos *Campi* envolvidos no assunto, as informações solicitadas, observados os limites de sua competência e legislação pertinente;

V - Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários, mantendo atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades do setor;

VI - Sugerir às instâncias administrativas e acadêmicas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da instituição.

VII - Promover palestras, encontros e seminários referentes a temas da Ouvidoria e de interesse do IFSULDEMINAS; e

VIII - realizar outras tarefas similares que lhe forem atribuídas pela Reitoria.

## **CAPÍTULO IV**

### **DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR**

Art. 9º. Constituem motivos para a destituição do Ouvidor:



I - Perda do vínculo funcional com a instituição;

II - Prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por este Regulamento;

III - Descumprimento das obrigações definidas neste Regulamento;

IV – Conduta ética incompatível com a dignidade da função.

## **CAPÍTULO V**

### **DOS USUÁRIOS**

Art. 10. A Ouvidoria pode ser utilizada:

I – Por estudantes do IFSULDEMINAS;

II – Por servidores docentes e técnico-administrativos do IFSULDEMINAS;

III – Por pessoas da comunidade externa.

§ 1º – Não serão atendidas solicitações anônimas, nos moldes do Ofício Circular n. 52/2008/OGU/CGU-PR de 09 de abril de 2008.

§ 2º – Será garantido o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

## CAPÍTULO VI

### DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 11. Todas as solicitações à Ouvidoria serão 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, servidor técnico-administrativo, docente ou comunidade;

VII – Tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;

VIII – Unidade envolvida;

IX – Situação apresentada; e

X – Data e informe do resultado.

Art. 12. A documentação relativa às demandas poderá ser acessada durante um

ano por qualquer interessado, exceto no que diz respeito aos incisos III e IV do artigo anterior, que tem caráter sigiloso.

Art. 13. A Ouvidoria do IFSULDEMINAS encaminhará ao Reitor, mensalmente, relatório com a listagem das demandas do período, contendo informações sobre o tipo de ocorrência, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

## **CAPÍTULO VII**

### **DA DIVULGAÇÃO**

Art. 14. A Ouvidoria do IFSULDEMINAS divulgará, na *home page* do IFSULDEMINAS, na *Internet* e *Intranet* da Instituição, os dados gerais do serviço realizado pela unidade.

Art. 15. A divulgação a que se refere o artigo anterior conterá os seguintes dados gerais:

I – O número total de demandas atendidas e pendentes;

II – O número total das demandas recebidas em cada mês por grupos de usuários;

III – O movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;

IV – O movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de *e-mail*, por telefone/fax e pelo formulário *on line*;

V – As categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria – reclamações, sugestões, consultas e elogios,



relacionadas aos grupos de usuários; e

VI – As categorias das demandas recebidas por unidade, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas aos *Campi* envolvidos.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 16. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior do IFSULDEMINAS.

Pouso Alegre, \_\_\_\_ de dezembro de 2010.