

**INSTITUTO FEDERAL
PARANÁ**



Ministério da Educação

PORTARIA N.º 061 DE 30 DE JANEIRO DE 2014.

O Reitor Pro Tempore do Instituto Federal do Paraná,
no uso da competência que lhe confere a Portaria n.º 727
de 08 agosto de 2013, do Ministério da Educação,
publicada no Diário Oficial da União do dia 09 de agosto de
2013, seção 2,

CONSIDERANDO:

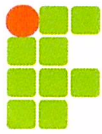
- A autonomia administrativa de que goza o Instituto Federal do Paraná (IFPR) em razão da sua personalidade jurídica prevista na Lei n.º 11.892, de 29/12/2008, e o art. 1º da Resolução CONSUP 01/2009, de 30/03/2009;
- Que a Ouvidoria é órgão de assessoramento da Reitoria, responsável pelo acolhimento e encaminhamento de manifestações da comunidade interna e externa, reclamando deste modo, regulamento próprio para trato de suas atividades e orientação aos usuários e demandados;

RESOLVE:

Art. 1.º Aprovar o Regulamento das Ouvidorias Geral e dos Câmpus do Instituto Federal do Paraná, conforme definido no Anexo I.

Art. 2.º - Esta portaria entra em vigor na data de sua assinatura, com efeitos a partir da sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

JESUÉ GRACILIANO DA SILVA,
REITOR PRO TEMPORE.



REGULAMENTO DAS OUVIDORIAS GERAL E DOS CÂMPUS DO INSTITUTO FEDERAL DO PARANÁ

SEÇÃO I – DAS OUVIDORIAS, SEUS OBJETIVOS E SUAS AÇÕES

Art. 1º. A Ouvidoria Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná (IFPR), órgão interno vinculado à Reitoria, tem por finalidade:

- I – estabelecer o elo entre o cidadão pertencente à comunidade externa ou interna do IFPR e esta Instituição;
- II – possibilitar o direito à manifestação dos usuários sobre os serviços prestados pelo IFPR, assegurando-lhes o acolhimento e encaminhamento de suas reivindicações;
- III – buscar a melhoria da qualidade e a eficiência nos serviços prestados pelo IFPR;
- IV – construir e incentivar a prática da cidadania, ao permitir a participação do corpo discente, docente, técnico-administrativo e da comunidade externa, na administração do processo de prestação de serviços do IFPR; e
- V – garantir o direito à informação, orientando o usuário como obtê-la.

Art. 2º. A Ouvidoria Geral da IFPR será exercida por um Ouvidor Geral, designado pelo Reitor do IFPR dentre os servidores que pertençam ao quadro permanente desta Instituição.

§1º. O Reitor designará 01 (um) Ouvidor por câmpus, mediante indicação do respectivo Diretor Geral, dentre os servidores pertencentes ao quadro permanente do IFPR, com lotação no câmpus, a fim de auxiliar no desenvolvimento da função da Ouvidoria Geral, de forma descentralizada quanto à localização física.

§2º. O Ouvidor Geral e Ouvidor do câmpus serão designados pelo prazo máximo de 02 (dois) anos, sendo permitida uma recondução.

§3º. Os Ouvidores dos câmpus reportar-se-ão à Ouvidoria Geral, mantendo-a informada sobre os processos por eles atendidos.

§4º. Os Ouvidores dos câmpus seguirão as normas deste Regulamento, bem como as normativas e demais orientações emanadas pela Ouvidoria Geral.



Art. 3º. A Ouvidoria Geral e Ouvidorias dos câmpus do IFPR deverão:

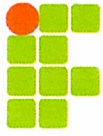
- I – acolher, avaliar e encaminhar as manifestações dos usuários ao setor competente, sempre buscando soluções;
- II – solicitar ao responsável pelo setor que responda/atenda as solicitações da Ouvidoria com a maior brevidade que o caso exigir, não devendo ultrapassar a 10 dias úteis do recebimento da mesma, respondendo aos usuário com cópia à Ouvidoria-Geral, ou encaminhando à Ouvidoria, quando se tratar de solicitação originada de fonte sigilosa;
- III – garantir o direito de resposta e acompanhar os pleitos até o encaminhamento final;
- IV – auxiliar no procedimento de resposta da manifestação, em conjunto com as Pró-Reitorias, Assessorias, Diretorias ou Gerências, de forma clara e objetiva;
- V – desburocratizar rotinas, se possível; e
- VI – garantir o sigilo e a identidade do manifestante e da situação, quando da reivindicação do mesmo.

SEÇÃO II – DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA GERAL E OUVIDORIAS DE CÂMPUS

Art. 4º. Compete à Ouvidoria Geral do IFPR:

- I – Coordenar e supervisionar os trabalhos das Ouvidorias dos câmpus e estabelecer canal de comunicação com a Reitoria.
- II – Receber, examinar e encaminhar às instâncias competentes do IFPR as manifestações e reivindicações relativas ao bom funcionamento dos serviços prestados pelo Instituto, almejados pela comunidade interna ou externa e ao comportamento corporativo adequado dos servidores e discentes, independentemente de qualquer função ou cargo ocupado.
- III – Oferecer recomendações às instâncias pedagógicas e administrativas, quando julgar necessário, visando melhoria dos serviços prestados, com relação às manifestações recebidas;
- IV – Propor à Reitoria, quando cabível, ações para apurar as críticas e denúncias, assim como eventuais responsabilidades, com vistas à necessidade ocasional de instauração de sindicâncias ou processo administrativo disciplinar, destinado a apurar irregularidades de que tenha conhecimento, na tentativa de solução dos mesmos.





- V – Informar ao manifestantes os encaminhamentos e resultados de suas solicitações, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a partir do recebimento das manifestações;
- VI – Responder à comunidade interna ou externa, isoladamente ou em conjunto com as Pró-Reitorias, Assessorias ou Diretorias competentes, quanto às providências tomadas pelo IFPR sobre procedimento adotado, visando sanar problema ou irregularidade que tenha conhecimento;
- VII – Solicitar à Reitoria providências cabíveis quando da impossibilidade ou da não atuação de qualquer setor do Instituto, na tentativa de solução de problemas ou irregularidades observadas.
- VIII – Identificar e interpretar o grau de satisfação dos serviços prestados, com relação às manifestações recebidas;
- IX – Revisar, organizar, documentar e publicar os procedimentos relacionados à sua área; e
- X – Promover palestras, encontros e seminários referentes a temas da Ouvidoria e de interesse do IFPR.

Art. 5º. Compete às Ouvidorias dos câmpus:

- I – Receber e encaminhar às respectivas Gerências, Assessorias ou Diretoria do câmpus a consulta, crítica, denúncia, elogio ou sugestão, que estejam relacionadas ao bom funcionamento dos serviços prestados pelo IFPR, esperados pela comunidade interna e externa e ao comportamento corporativo adequado do corpo de servidores, independentemente de qualquer função ou cargo ocupado;
- II – Propor medidas saneadoras ao funcionamento inadequado ou ineficaz de setores internos, violações, ilegalidades ou abusos constatados ou observados;
- III – Propor à Diretoria do câmpus, quando cabível, a abertura de sindicância ou processo administrativo disciplinar, no sentido de que sejam apuradas irregularidades que venha a ter conhecimento;
- IV – Informar os encaminhamentos e resultados ao manifestante, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a partir do recebimento das manifestações;
- V – Responder à comunidade interna ou externa, isoladamente ou em conjunto com as Gerências, Assessorias ou Diretoria do câmpus, quanto às providências tomadas pelo IFPR sobre procedimentos adotados, visando sanar os problemas ou irregularidades que tenha conhecimento;
- VI – Solicitar à Diretoria do câmpus providências cabíveis quando da impossibilidade ou da não atuação de qualquer setor da Instituição, na tentativa de solução de problemas ou irregularidades; e
- VII – Encaminhar à Ouvidoria Geral matérias que demandem posicionamento das Pró-reitorias, Assessorias ou Diretorias competentes do IFPR.



Art. 6º. O Ouvidor Geral e os Ouvidores dos câmpus, no exercício de suas funções, poderão:

- I – Solicitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão do IFPR, exceto os vedados por lei;
- II – Ter vista de atos de qualquer Pró-reitoria, Assessoria, Diretoria, Gerências ou Conselhos internos do IFPR, bem como de convênios, acordos, contratos e outros termos firmados pelo IFPR, com pessoas físicas ou jurídicas; e
- III – Solicitar a colaboração de outros setores e profissionais de diferentes áreas, com vista a elucidar e elaborar pareceres em assuntos específicos.

Parágrafo único. A ausência de devolutiva às demandas encaminhadas, bem como a demora injustificada na resposta/ adoção de providências requeridas pela Ouvidoria Geral e Ouvidorias dos câmpus, em prazo superior a 20 dias úteis, ensejará a responsabilização do servidor nos termos da lei, cuja apuração proceder-se-á em nível de Reitoria.

SEÇÃO III – DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA GERAL E DO CÂMPUS

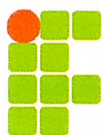
Art. 7º. As manifestações ou anseios da comunidade serão classificados pelo próprio usuário deste serviço de ouvidoria, de acordo com as seguintes classes:

- I – Consulta.
- II – Crítica ou Reclamação.
- III – Denúncia.
- IV – Elogio.
- V – Sugestão.

§1º. As classes a que se referem os incisos I, II, III, IV e V deverão, obrigatoriamente, ser acompanhadas de dados pessoais, solicitados no *site*, pessoalmente, ou conforme o parágrafo único, do artigo 10, no caso de correspondência;

§2º. Não serão atendidas denúncias anônimas.

Art. 8º. As Consultas referem-se aos questionamentos dos solicitantes voltados ao desejo de conhecimento de aspectos diversos relacionados à instituição, tais como dados, serviços, procedimentos, fluxos afetos às unidades administrativas ou pedagógicas do IFPR.



Art. 9º. As Críticas, Queixas ou Reclamações são exposições de desagrado, protestos, julgamentos ou apreciações negativas, reivindicações e lamentações sobre um serviço prestado, ação ou omissão administrativa de servidor, trabalhador temporário, estagiário, bolsista ou aluno, ou, ainda, da inexistência/incoerência da legislação pertinente e serão objeto de análise e encaminhamento pela Ouvidoria Geral ou Ouvidorias dos câmpus, às unidades envolvidas, para explicação, correção ou não reconhecimento como verdadeiro.

Art. 10. As Denúncias referem-se a informações de supostas irregularidades, sobre procedimentos legais ou normas, bem como de *notitia criminis*, acusações, revelações ou delações de servidores ou discentes que estejam causando dano ou prejuízo ao patrimônio físico, intelectual ou moral do IFPR ou, ainda, aos bons costumes. Serão objeto de análise e providência da Ouvidoria Geral e do câmpus.

Parágrafo Único. Ao denunciante e a terceiros envolvidos no processo é garantido o sigilo de seus dados pessoais, de acordo com o seu direito individual e com a inviolabilidade de sua intimidade, se assim optar, sendo vedada a manifestação anônima.

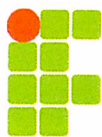
Art. 11. Os Elogios são manifestações de concordância, com satisfação, apreço ou reconhecimento do atendimento ou serviço recebido, além de atos que enobrecem o nome da instituição, devendo ser amplamente divulgados.

Art. 12. As Sugestões se referem às comunicações ou mensagens que trazem indicações de proposta ou de ideias para melhoria ou aprimoramento de formas ou processos de trabalho de qualquer Setor, câmpus ou da própria Instituição como um todo, devendo ser objeto de exame e recomendação de providências pela Ouvidoria Geral ao setor correlatado.

Art. 13. As formas de contato, com a Ouvidoria Geral e Ouvidorias dos câmpus serão disponibilizadas no *site* www.ifpr.edu.br/ouvidoria e nas páginas dos respectivos câmpus e demais meios de comunicação interna e externa.

Art. 14. Todas as solicitações à Ouvidoria serão documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I – Registro protocolar;
- II – Data do recebimento da demanda;
- III – Indicação por opção de sigilo, ou não.
- IV – Nome do solicitante;
- V – Endereço/telefone/e-mail do solicitante;



- VI – Forma de contato mantido – pessoal; por telefone; e-mail ou formulário on-line;
- VII - Proveniência da demanda – acadêmico(a), ex-acadêmico(a), servidor (docente ou técnico-administrativo), comunidade externa, outros (indicar);
- VIII – Categoria de demanda: consulta; crítica; denúncia; elogio ou sugestão;
- IX– Unidade envolvida;
- X – Situação apresentada; e
- XI – Data e informe do resultado.

Art. 15. A documentação relativa às demandas poderá ser acessada durante um ano por qualquer interessado, exceto no que diz respeito aos incisos IV e V do artigo anterior, que tem caráter sigiloso.

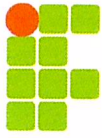
Art. 16. A Ouvidoria Geral do IFPR encaminhará ao Reitor relatório com a listagem das demandas do período, contendo informações sobre o tipo de ocorrência, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

O relatório apresentará os seguintes dados:

- 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: consulta, crítica, denúncia, elogio, sugestões;
- 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 unidade, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas aos câmpus envolvidos.
- VI – Estatística dos assuntos abordados nas manifestações, de acordo com as unidades e origem das mesmas.

SEÇÃO IV – DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA

Art. 17. São direitos dos usuários dos serviços da Ouvidoria Geral e da dos câmpus do IFPR:



- I – Ter assegurado o exame de suas reivindicações pela Ouvidoria, Pró-Reitorias, Assessorias, Diretorias, Coordenações e demais Chefias competentes do IFPR, de forma objetiva, precisa e impessoal.
- II – Ter resposta de seus pleitos, procurando visar sempre à melhoria dos serviços prestados pelo IFPR e ao bem-estar do usuário da comunidade interna e externa desta Instituição, dentro de uma condição de respeito, observados os princípios constitucionalmente assegurados.
- III – Ter sigilo do processo e dos dados pessoais, quando solicitado, tendo suas demandas sempre intermediadas pelo Ouvidor do atendimento da solicitação até sua resposta.

Art. 18. São deveres dos usuários dos serviços da Ouvidoria Geral e Ouvidorias dos câmpus do IFPR:

- I – Informar corretamente e de forma completa, os dados pessoais, conforme o §1º do artigo 7º.
- II – Apresentar, de forma completa e clara, o seu pleito ou informação dentro dos padrões de ética e respeito para com as outras pessoas e para com o IFPR.
- III – Manifestar se deseja manter sigilo quanto a sua identidade.

SEÇÃO V – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 19. O Conselho Superior do IFPR, mediante proposta do Reitor, poderá aprovar modificações deste regulamento sempre que elas se imponham pela dinâmica dos serviços oferecidos.

Art. 20. Os casos omissos serão dirimidos pelo Reitor, podendo, conforme avaliação deste último, transferir a competência do julgamento ao Conselho Superior do IFPR.

Art. 21. O presente Regulamento entrará em vigor na data da sua publicação.

JESUÉ GRACILIANO DA SILVA
REITOR PRÓ TEMPORE