



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí
IFPI
Av. Jânio Quadros, Santa Isabel, TERESINA / PI, CEP 64053-390
Fone: (86) 3131-1443 Site: www.ifpi.edu.br

RESOLUÇÃO NORMATIVA CONSUP/OSUPCOL/REI/IFPI N° 185, de 17 de outubro de 2023.

Aprova o Regulamento que estabelece a organização das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI), e dá outras providências.

O Presidente do Conselho Superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí, no uso de suas atribuições conferidas no Estatuto deste Instituto Federal, aprovado pela Resolução Normativa nº 59, de 20 de agosto de 2021, publicada no Diário Oficial da União de 23 de agosto de 2021, considerando o processo nº 23172.003114/2023-30 e deliberação em reunião do dia 16 de outubro de 2023,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o regulamento que estabelece a organização das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI).

TÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 2º Este regulamento estabelece a organização das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI).

TÍTULO II

DA NATUREZA E FINALIDADE

Art. 3º As atividades de Ouvidoria do IFPI estão sujeitas a orientação normativa, a supervisão técnica e a monitoramento pela Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), sem prejuízo da subordinação administrativa à autoridade máxima da instituição, o que garante sua autonomia no exercício das atribuições legais.

§ 1º Por natureza, a Ouvidoria se constitui como instância de mediação

institucional entre os usuários dos serviços públicos e o IFPI, caracterizando-se como mecanismo de controle e participação social, integrando as instâncias de Governança e Integridade do órgão.

§ 2º As atividades de ouvidoria se qualificam como pós-serviços institucionais, ao atuarem na perspectiva de que os usuários demandantes utilizam, já utilizaram ou eventualmente utilizarão algum serviço institucional.

§ 3º A atuação da Ouvidoria dar-se-á sempre na perspectiva da defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos e dos direitos humanos, estimulando a capacidade crítica e a autonomia para o pleno usufruto de direitos, bem como o adequado cumprimento de deveres.

§ 4º As ações de Ouvidoria devem ser instrumentos para a consolidação de uma cultura de paz, balizada na comunicação acessível e não violenta, na solução pacífica de conflitos e na disseminação da informação primária, íntegra, autêntica e atualizada, que estimule a produção de conhecimento e o debate baseado em evidências.

§ 5º As atividades de Ouvidoria também objetivam a geração de valor institucional, por meio do aprimoramento contínuo de políticas e serviços públicos, bem como de procedimentos com foco na mitigação de riscos ao patrimônio público, a partir da prevenção à corrupção.

TÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 4º Compete à Ouvidoria do IFPI:

I - receber e dar tratamento às manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere a Lei nº. 13.460/2017, atentando para:

- a) promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- b) acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- c) propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços institucionais;
- d) auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei nº. 13.460/2017;
- e) propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei nº. 13.460/2017; e
- f) receber, analisar e encaminhar aos setores e autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações do usuário perante o IFPI;

II - receber e dar tratamento, nos termos do art. 4º - A, da Lei nº. 13.608/2018 e

da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, a todas as informações sobre crimes contra a administração pública, ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público, assegurando a qualquer pessoa o direito de relatar os mesmos;

III - receber e dar tratamento às petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público, referidos no art. 18 da Lei nº. 13.709/2018; e

IV - coordenar, orientar, executar e controlar as atividades do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito do IFPI, conforme as atribuições previstas no art. 9º, do Decreto nº. 7.724/2012.

§ 1º Com vistas à realização dos objetivos previstos no art. 4º, inciso I, a Ouvidoria do IFPI deverá:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários dos serviços públicos ofertados pelo IFPI; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no art. 4º, inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

§ 2º As atividades relacionadas no art. 4º, inciso IV, serão regulamentadas em normativo próprio.

§ 3º Incluem-se, no art. 4º, incisos I, II e III, as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio IFPI, às quais será dado tratamento no contexto de Ouvidoria Interna.

Art. 5º Cabe ainda à Ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021:

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

II - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de Ouvidoria da respectiva área de atuação;

III - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

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

V - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços para público interno e externo do IFPI;

VI - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de

serviços públicos e instâncias do IFPI, 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, observados os seguintes princípios:

- a) empatia;
- b) imparcialidade;
- c) isonomia entre as partes;
- d) autonomia da vontade das partes;
- e) busca do consenso;
- f) boa-fé;
- g) proporcionalidade entre meios e fins; e
- h) respeito à ordem pública e às leis vigentes;

VII - realizar a articulação 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;

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

IX - realizar a articulação com os campi do IFPI para a adequada execução de suas competências;

X - 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;

XI - produzir anualmente o relatório de gestão de manifestações de ouvidoria, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460 de 2017, que será encaminhado para ciência da autoridade máxima do IFPI e disponibilizado integralmente na internet;

XII - produzir anualmente o relatório de gestão da unidade setorial de ouvidoria, nos termos do art. 52, da Portaria CGU nº 581, de 2021, que será encaminhado para ciência da Autoridade Máxima do IFPI e disponibilizado integralmente na internet.

§ 1º O disposto no inciso VI deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de junho de 2015.

§ 2º As ações relacionadas à resolução pacífica de conflitos administrativos e educacionais, previstas no inciso VI serão executadas por agentes públicos devidamente capacitados para a sua realização, por meio de procedimentos regulamentados de forma específica no âmbito do IFPI.

§ 3º A Ouvidoria poderá propor o uso de meios de resolução pacífica de conflitos, de ofício ou a pedido do usuário ou gestor.

§ 4º A omissão injustificada no atendimento às solicitações ou requisições da Ouvidoria-Geral ou ainda o cerceio das atividades inerentes ao exercício de suas atribuições previstas nos art. 4º e 5º serão comunicados à autoridade máxima do IFPI, para as devidas providências.

TÍTULO IV

DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA DO IFPI

Art. 6º A Ouvidoria do IFPI contará com a seguinte estrutura:

I - Ouvidoria-Geral:

a) A Ouvidoria-Geral do IFPI será constituída por um(a) servidor(a) público(a), em exercício na sede da Reitoria, que exercerá a função de Ouvidor(a)-Geral;

b) A proposta de nomeação, designação e de recondução do titular da Ouvidoria-Geral deverá ser encaminhada pelo dirigente máximo do IFPI 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;

c) São nulas a nomeação, a designação e a recondução de titular da Ouvidoria do IFPI sem a prévia aprovação da CGU, conforme termos do art. 2º da Portaria CGU nº 1.181/2020;

d) A permanência no cargo do titular da Ouvidoria do IFPI será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período, conforme termos do art. 7º da Portaria CGU nº 1.181/2020; e

e) A proposta de dispensa ou exoneração do titular da Ouvidoria do IFPI pelo dirigente máximo da instituição deverá ser motivada, e a justificativa encaminhada previamente à aprovação da CGU, que a analisará em até vinte dias, contados do recebimento, conforme art. 10 da Portaria CGU nº 1.181/2020;

II - Assistência de Tratamento de Manifestação e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):

a) A Assistência de Tratamento de Manifestações e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), subordinada ao(à) Ouvidor(a)-Geral, será formada por, no mínimo, 01 servidor(a) público(a), em exercício na sede da Reitoria;

b) A proposta de designação de servidor para exercer as atribuições da Assistência de Tratamento de Manifestações e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) deverá ser encaminhada ao dirigente máximo do IFPI, pelo(a) Ouvidor(a)-Geral, para análise e apreciação;

c) O(A) Assistente de Tratamento de Manifestações e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) substituirá interinamente e administrativamente o(a) Ouvidor(a)-Geral nos seus afastamentos, suas licenças, impedimentos legais, temporários e eventuais, com vistas a dar continuidade à execução das competências legais da Ouvidoria;

d) O(A) Assistente de Tratamento de Manifestações e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) deverá comprovar carga horária mínima de 80 (oitenta) horas de capacitação em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO da CGU preferencialmente em:

1. Gestão em Ouvidoria;
2. Atendimento ao público;
3. Acesso à informação;
4. Privacidade e Proteção de Dados Pessoais; e
5. Tratamento de Denúncias;

e) Para fins de conhecimento público, deverá ser disponibilizado, no site do IFPI, currículo atualizado do(a) Assistente de Tratamento de Manifestações e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);

III - Apoio administrativo de Ouvidoria - campus

a) Os campi do IFPI disponibilizarão à comunidade docente e discente, bem como a qualquer cidadão que manifeste interesse, um servidor na atribuição de Apoio Administrativo de Ouvidoria devidamente treinado e capacitado para orientar quanto aos serviços de Ouvidoria institucionais do IFPI;

b) O Apoio Administrativo de Ouvidoria deverá ser designado, através de portaria específica, sendo 01 (um) servidor público, em efetivo exercício no campus, considerando-se, para tanto, as qualidades desejáveis para as atribuições de ouvidoria:

1. ser uma pessoa aberta ao diálogo, disposta a escutar opiniões diferentes das suas e preparada para se colocar na posição do outro;

2. conhecer com profundidade os procedimentos, fluxos e as áreas finalísticas do campus em que trabalha; e

3. ter qualidades pessoais, como equilíbrio, criatividade, flexibilidade, racionalidade, empatia, conhecimento técnico, consciência ética e sensibilidade, dentre outras relacionadas ao convívio social;

c) A permanência na atribuição de Apoio Administrativo de Ouvidoria do campus será de 01 ano, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período, a critério da Direção-Geral do campus, com anuência do(a) servidor(a), da chefia imediata do setor de origem de lotação e da anuência da Ouvidoria-Geral do IFPI;

1. juntamente com o pedido de prorrogação para permanência na atribuição, o(a) servidor(a), através da Direção-Geral, deverá apresentar relatório circunstanciado de sua atuação junto às funções durante o período de execução das atividades de ouvidoria e certificados de capacitação mínima de 80 horas em Ouvidoria (Manifestação de Ouvidoria e

Acesso à Informação) em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO da CGU, preferencialmente em: Gestão em Ouvidoria; Atendimento ao Público; Acesso à Informação; Privacidade e Proteção de Dados Pessoais; e Tratamento de Denúncias;

d) Disponibilização de local de fácil acesso para atendimento presencial, no endereço do campus, que permita a descrição e a manutenção da restrição à identidade do manifestante e do conteúdo das orientações apresentadas oralmente pelo apoio administrativo de ouvidoria;

e) Disponibilização de estrutura física com mecanismos de acessibilidade para as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, nos termos da Lei nº. 10.098/2000;

f) Disponibilização de equipamentos tecnológicos adequados ao desenvolvimento das atividades de apoio à Ouvidoria e ao atendimento de usuários, que permitam o registro digital das manifestações pelos usuários, acessível por meio do link: <https://falabr.cgu.gov.br/>;

g) Disponibilização para o(a) cidadão(ã) do Manual impresso de Práticas e Procedimentos Internos da Ouvidoria do IFPI, a ser encaminhado pela Ouvidoria-Geral;

h) As atividades de Apoio Administrativo de Ouvidoria-Campus, previstas no art. 10 deste regulamento, serão exercidas concomitantemente com as atribuições originais do cargo de lotação do(a) servidor(a) no campus, durante seu horário de expediente, com a anuência formal e expressa da chefia imediata e da Direção-Geral do campus, conforme demanda apresentada a ele(a);

i) O Campus, em parceria com a Ouvidoria - Geral deverá promover ampla divulgação do local, dos horários de acesso ao sistema Fala.Br e ao Apoio Administrativo de Ouvidoria disponível para atendimento;

j) O Apoio Administrativo de Ouvidoria-Campus, ficará subordinado diretamente à Ouvidoria-Geral, apenas em assuntos relacionados à execução das competências da Ouvidoria institucional, estando estas detalhadas em lei e designadas formalmente pelo(a) Ouvidor(a)-Geral do IFPI.

§ 1º Os treinamentos, em temáticas relacionadas à Ouvidoria, destinados à capacitação do Apoio Administrativo de Ouvidoria que forem designados nos campi, serão realizados:

I - preferencialmente on-line;

II - presencialmente em cursos a serem promovidos pela Ouvidoria-Geral do IFPI, conforme Plano de Capacitação Anual da equipe; ou

III- presencialmente, em cursos ofertados por empresas terceirizadas, sendo neste caso, a pedido do servidor e a critério da Direção-Geral do campus, conforme disponibilidade financeira da UASG para cursos de capacitação de pessoal.

§ 2º Os campi do IFPI terão o prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a contar da publicação deste Regulamento, para adequar-se às solicitações previstas no Art. 6º, inciso III, que trata da disponibilização de equipamento e de servidor para o desenvolvimento de atividades de apoio em questões de ouvidoria institucional.

§ 3º Durante o período de adequação da estrutura física e de pessoal nos campi, de que trata o § 2º, ficará a cargo da Ouvidoria-Geral do IFPI garantir ampla divulgação dos serviços de ouvidoria institucional aos cidadãos das comunidades atendidas pelos campi, oferecendo informação e acessibilidade a quem desejar interpor Manifestação de Ouvidoria ou pedido de Acesso à informação.

IV - Apoio Administrativo de Ouvidoria - Reitoria

a) Conforme demanda comprovada, solicitação formal à Autoridade Máxima do IFPI e disponibilidade de servidores em exercício na Reitoria, poderá a Ouvidoria-Geral ampliar seu quadro de servidores, que atuarão na função de Apoio Administrativo de Ouvidoria;

b) Os servidores que vierem a compor a Ouvidoria-Geral, desenvolvendo atribuições de apoio administrativo de ouvidoria, serão lotados em definitivo e exercerão suas atribuições no setor de Ouvidoria-Geral no IFPI, cumprindo os horários regulares e executando as atribuições delegadas pela Ouvidoria-Geral previstas em Lei;

c) O Apoio Administrativo de Ouvidoria - Reitoria deverá realizar capacitação com carga horária mínima de 80 (oitenta) horas em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, da CGU, preferencialmente referente aos seguintes temas:

1. Gestão em Ouvidoria;
2. Atendimento ao público;
3. Acesso à informação;
4. Privacidade e proteção de dados pessoais; e
5. Tratamento de denúncias.

Art. 7º A Ouvidoria-Geral do IFPI contará ainda, com a seguinte estrutura de acordo com a legislação vigente:

I - quantidade de servidores compatível com a demanda de tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação para cumprimento dos prazos legais;

II - local de fácil acesso para atendimento presencial, no endereço da Reitoria do IFPI, que permita a discricção e a manutenção da restrição à identidade do manifestante e do conteúdo das manifestações apresentadas oralmente;

III - estrutura física com mecanismos de acessibilidade para as pessoas com

deficiência ou com mobilidade reduzida, nos termos da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000;

IV - mobiliário e equipamentos tecnológicos adequados ao desenvolvimento das atividades do setor e ao atendimento de usuários;

V - número de telefone e endereço de correio eletrônico de uso exclusivo da Ouvidoria-Geral, aos quais será dada transparência no sítio do IFPI, acessível por meio do link: <https://www.ifpi.edu.br/ouvidoria>; e

VI - acesso às bases de dados institucionais, garantindo o tratamento adequado de manifestações, principalmente durante a fase de análise preliminar.

§ 1º Ao realizar o atendimento presencial ou telefônico, a Ouvidoria-Geral observará as seguintes diretrizes:

I - atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;

II - resiliência no trato de situações não previstas;

III - respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário; e

IV - respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo quando for dar tratamento a assuntos com restrição de acesso.

§ 2º Os meios de contato com a Ouvidoria-Geral, endereço da Plataforma Fala.BR e telefone devem ser divulgados nos balcões e locais de atendimento presencial aos usuários, e na página oficial do IFPI, com redirecionamento em outros portais institucionais vinculados.

§ 3º Salvo força maior, o funcionamento presencial e telefônico da Ouvidoria-Geral ocorrerá em dias úteis, em horário definido e aprovado conforme conveniência e necessidade da Administração, sem expediente aos finais de semana, feriados e em datas de ponto facultativo atribuído internamente pela autoridade máxima do órgão ou por instâncias externas superiores.

§ 4º O horário de atendimento será divulgado e atualizado periodicamente na página oficial da Ouvidoria-Geral, disponível no link: <https://www.ifpi.edu.br/ouvidoria>.

TÍTULO V

DAS COMPETÊNCIAS DO(A) OUVIDOR(A)-GERAL

Art. 8º Compete ao(à) Ouvidor(a)-Geral do IFPI:

I - zelar pelo fiel cumprimento das suas competências legais promovendo, dentro de seu campo de atuação, melhorias na prestação de serviços públicos ofertados pelo IFPI;

II - zelar pelo cumprimento do Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, constante do Decreto nº. 1.171, de 22 de junho de 1994,

pelo Código de Ética Profissional dos Agentes do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí constante na Resolução nº. 37/2019 - Conselho Superior, bem como pelo Código de Ética Profissional dos Servidores da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI), disposto na Resolução Normativa CONSUP nº 169, de 27 de abril de 2023;

III - elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria-Geral e da Assistência de Tratamento de Manifestações e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pela Autoridade Máxima do IFPI, disponibilizando-o integralmente na internet, incluindo eventuais alterações posteriores;

IV - expedir recomendações aos setores responsáveis pela prestação de serviços públicos, visando à proteção dos direitos dos usuários e à melhoria dos referidos serviços;

V - promover a atualização das informações, relacionadas à Ouvidoria, disponibilizadas no site do IFPI ou em outras mídias, bem como o alinhamento dessas às fornecidas aos usuários pela instituição;

VI - assessorar o dirigente máximo do IFPI e as autoridades subordinadas, quanto aos temas sob sua competência;

VII - elaborar o plano anual de capacitação dos servidores da Ouvidoria-Geral e dos apoios administrativos de ouvidoria nos campi, no âmbito do Plano de Desenvolvimento de Pessoal do IFPI, mediante levantamento prévio de competências desejáveis para os seus servidores e identificação de cursos compatíveis, que deverão oferecer conteúdo mínimo de: Gestão em Ouvidoria, Atendimento ao público, Acesso à informação, Privacidade e proteção de dados pessoais, Tratamento de denúncias; e Desenho e avaliação de serviços;

VIII - orientar e estabelecer diretrizes de atuação dos apoios administrativos de ouvidoria nos campi, bem como recomendar, propor e/ou promover capacitações nas áreas temáticas de ouvidoria e acesso à informação, dentre outros temas essenciais ao desenvolvimento das competências de ouvidoria no IFPI;

IX - zelar pela manutenção, guarda e conservação do espaço físico e do patrimônio material da Ouvidoria do IFPI, comunicando aos setores competentes as eventuais irregularidades constatadas;

X - elaborar o Manual de Práticas e Procedimentos Internos da Ouvidoria do IFPI, mantê-lo atualizado e promover ampla divulgação nos meios de comunicação oficiais da instituição;

XI - elaborar e divulgar, em parceria com os setores estratégicos do IFPI, nos termos do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, a Carta de Serviços ao Usuário;

XII - zelar pelo cumprimento do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública desenvolvido pela Controladoria-Geral da União, visando promover o desenvolvimento institucional coordenado;

XIII - observar as seguintes diretrizes, no exercício de suas atividades:

a) zelar pela tutela da confiança do usuário de serviços públicos que recorre à Ouvidoria;

b) adotar as medidas necessárias para salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes;

c) abster-se de publicar ou compartilhar informação obtida em razão do ofício por qualquer outro meio que não aqueles previstos neste Regulamento;

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

e) não adotar medidas tendentes à restrição dos direitos à manifestação de que trata a Lei n. 13.460, de 2017, salvo se definidas por lei ou se necessárias para coibir ou prevenir violência ou grave ameaça;

XIV - buscar a cooperação e a sinergia de esforços entre os diversos setores da instituição, com foco na melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados ao usuário e, para cumprimento desse objetivo, poderá:

a) propor ao dirigente máximo da instituição a criação de grupos de trabalho intersetoriais ou outras instâncias de governança;

b) desenvolver, em parceria com os campi do IFPI, pesquisas de avaliação dos serviços públicos prestados aos usuários, por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos instituído pela Lei nº 13.460, de 2017, e regulamentado, no âmbito do Poder Executivo federal, pelo Decreto nº 9.492, de 2018, seguindo procedimentos e parâmetros previamente estabelecidos em regulamento interno;

c) adotar ações de gestão para a melhoria dos processos de atendimento às manifestações, bem como representar junto aos órgãos de apuração contra situações de omissão, retardamento deliberado ou prestação de informação incorreta por agentes públicos;

d) propor a revisão de normas internas para solução de demandas recorrentes recebidas pela Ouvidoria-Geral; e

e) propor ao dirigente máximo da instituição a criação de campanhas institucionais, com apoio de setores estratégicos, visando à promoção e ampliação da atuação da Ouvidoria do IFPI junto às comunidades interna e externa.

TÍTULO VI

DAS COMPETÊNCIAS DA ASSISTÊNCIA DE TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÃO E DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

Art. 9º Cabe ao Assistente de Tratamento de Manifestações e do Serviço de

Informação ao Cidadão (SIC):

I - promover a operacionalização do tratamento de manifestações (denúncia, comunicação, reclamação, elogio, solicitação e sugestão) através da Plataforma Fala.BR, atentando para:

- a) o registro da manifestação na Plataforma Fala.BR, quando necessário;
- b) a triagem;
- c) o encaminhamento de manifestações para outra unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), quando couber;
- d) a análise preliminar de manifestação;
- e) a solicitação aos manifestantes para complementar informações, quando couber;
- f) o trâmite à unidade ou às unidades organizacionais responsáveis pelo assunto, política ou serviço objeto de manifestação, incluindo questões que envolvam pessoal permanente, temporário, terceirizado e estudantes;
- g) a consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade organizacional demandada;
- h) a reabertura da manifestação na Plataforma Fala.BR para fins de apresentar informação relevante subsequente à conclusão da manifestação, quando cabível; e
- i) o arquivamento do registro na Plataforma Fala.BR.

II - garantir o atendimento aos pedidos de acesso à informação requeridos ao IFPI, com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), e em normativas da Controladoria-Geral da União;

III - controlar e acompanhar as solicitações e o retorno de informações à Ouvidoria, comunicando ao(à) Ouvidor(a)-Geral o descumprimento dos prazos estipulados para atendimento;

IV - encaminhar aos usuários, após a análise do(a) Ouvidor(a)-Geral, as respostas pertinentes às manifestações dos primeiros;

V - manter atualizado o recebimento das manifestações apresentadas através do Fala.BR;

VI - acompanhar as manifestações sob sua responsabilidade;

VII - manter o controle dos e-mails da Ouvidoria (ouvidoria@ifpi.edu.br) e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) (sic@ifpi.edu.br), de forma a garantir sua atualização diária e resposta rápida aos demandantes;

VIII - zelar pelo fiel cumprimento das determinações legais na execução de suas

atividades;

IX - zelar pelo atendimento às recomendações da CGU, quanto à matéria de Ouvidoria;

X - atentar para o cumprimento das diretrizes previstas no art. 5º, deste regulamento; e

XI - exercer outras atribuições que lhe forem designadas pelo titular da Ouvidoria-Geral.

§ 1º O(a) Assistente de Tratamento de Manifestações e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) deverá comunicar-se com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:

I - utilizar termos e expressões compreensíveis pelo manifestante, evitando o uso de língua estrangeira ou expressões que não sejam de uso corrente;

II - desdobrar siglas, abreviações e acrônimos, sempre que mencionados pela primeira vez no texto; e

III - estruturar textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

TÍTULO VII

DAS COMPETÊNCIAS DO APOIO ADMINISTRATIVO DE OUVIDORIA NOS CAMPUS

Art. 10. Compete ao Apoio Administrativo de Ouvidoria do Campus:

I - orientar a comunidade acadêmica, bem como todo e qualquer cidadão que manifeste interesse no assunto, sobre as competências legais da Ouvidoria institucional no IFPI;

II - orientar, a quem requisitar, quanto aos procedimentos para registro de Manifestação de Ouvidoria e Acesso à Informação junto ao portal Fala.BR;

III - atentar para as orientações emitidas pela Ouvidoria-Geral do IFPI, em assuntos de ouvidoria;

IV - manter-se atualizado nas alterações das leis referentes às execuções das atividades de ouvidoria;

V - executar as demandas de ouvidoria sem prejuízos às atividades do seu setor de origem no campus;

VI - apresentar diretamente à Ouvidoria-Geral do IFPI quaisquer dificuldades na execução de suas atividades de ouvidoria;

VII - reportar diretamente à Ouvidoria-Geral do IFPI, na execução de atividades de ouvidoria, para dirimir quaisquer dúvidas, zelando sempre pelos padrões e princípios

éticos que regem a Administração Pública, os princípios da integridade, objetividade, confiabilidade e competência, executando seus trabalhos com honestidade, diligência e responsabilidade;

VIII - no exercício de suas atribuições, os apoios administrativos de ouvidoria nos campi observarão as regras definidas pelo Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, constante do Decreto nº. 1.171, de 22 de junho de 1994, pelo Código de Ética Profissional dos Agentes do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí constante na Resolução nº. 37/2019 - CONSELHO SUPERIOR, bem como pelas seguintes diretrizes de atuação:

a) zelar pela tutela da confiança do usuário de serviços públicos que recorre à ouvidoria do campus para dirimir dúvidas e buscar auxílio;

b) adotar as medidas necessárias para salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes que procuram o campus;

c) abster-se de publicar ou compartilhar informações confidenciais e pessoais obtidas em razão da execução de suas atividades administrativas de ouvidoria junto ao campus de atuação;

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

e) adotar medidas para concessão e acesso dos usuários às manifestações de que trata a Lei nº. 13.460, de 2017;

IX - propor e executar, em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela Ouvidoria-Geral, campanhas e projetos relacionados ao tema de ouvidoria, com vistas a conscientizar e ampliar o acesso à informação dos cidadãos que utilizam os serviços do IFPI; e

X - sugerir melhorias e recomendações à Ouvidoria-Geral, referentes às atividades administrativas de ouvidoria e a seu campo de atuação;

XI - observar as orientações do art. 13 deste Regulamento.

§ 1º A função do apoio administrativo, em contato com o cidadão, será tão somente de orientação quanto aos termos da legislação de Ouvidoria e assessoramento para registro no site Fala.BR da manifestação de ouvidoria ou pedido de acesso à informação.

§ 2º É vedado ao apoio administrativo de ouvidoria do campus:

I - registrar, pessoalmente, as manifestações e pedidos de informação dos cidadãos no site Fala.br;

II - reduzir a termo qualquer relato verbal apresentado;

III - tomar partido do que for compartilhado;

IV - divulgar nomes ou situações; e

V - promover, a partir do seu acesso privilegiado, a divulgação de informações e dados pessoais.

TÍTULO VIII

DO RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 11. As manifestações direcionadas ao IFPI deverão ser apresentadas, de forma prioritária, em meio eletrônico, pela Plataforma Fala.BR.

Art. 12. Caso a Ouvidoria do IFPI receba manifestação que não esteja relacionada às suas competências, deverá:

I - no caso de o órgão competente utilizar o mesmo sistema (Fala.BR) e base de dados informatizada, encaminhar a manifestação diretamente ao órgão responsável; ou

II - no caso de o órgão responsável não utilizar o mesmo sistema e base de dados, indicar ao cidadão os canais de atendimento do órgão competente.

§ 1º As manifestações recebidas, diretamente na sede da Ouvidoria-Geral, na Reitoria, por meio distinto ao definido no art. 11 serão transcritas ou digitalizadas e inseridas na Plataforma Fala.BR pela Ouvidoria-Geral, sem prejuízo da orientação concomitante de que o manifestante pode realizar sua manifestação diretamente na referida plataforma.

§ 2º As manifestações colhidas verbalmente, através do telefone da Ouvidoria ou presencialmente na sede da Ouvidoria-Geral, serão reduzidas a termo e inseridas no Fala.BR pela Ouvidoria-Geral.

§ 3º Na transcrição de manifestações a que se refere o parágrafo 2º do art. 12, a Ouvidoria-Geral observará as seguintes diretrizes:

I - registro completo, fidedigno e integral da manifestação; e

II - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias e assuntos distintos.

§ 4º A inserção da manifestação na Plataforma Fala.BR pela Ouvidoria-Geral será precedida de autorização prévia do manifestante para a criação de cadastro ou para a vinculação de manifestação a cadastro já existente, devendo ser observadas as seguintes disposições:

I - será fixado, no âmbito do IFPI, um prazo de cinco dias úteis para resposta do usuário quanto à autorização ou não para registro, a contar da data de resposta da unidade setorial de Ouvidoria; e

II - na ausência da autorização, o teor do texto será registrado na Plataforma Fala.BR, utilizando-se a funcionalidade específica, conforme orientações operacionais

constantes no manual do sistema, disponibilizado pela CGU em sua página oficial.

Art. 13. Sempre que o manifestante desejar apresentar manifestação de forma verbal, presencialmente, em qualquer dos campi do IFPI, o Apoio Administrativo de Ouvidoria do Campus, responsável pelo atendimento presencial, poderá adotar um dos seguintes procedimentos:

I - orientar inicialmente o cidadão quanto às definições legais de Manifestação de Ouvidoria e Acesso à Informação com vistas a dirimir dúvidas, bem como informar quanto aos procedimentos necessários para o login do site Fala.BR, enfatizando que a senha é pessoal e intransferível;

II - orientar o cidadão quanto à possibilidade do registro da sua manifestação diretamente na Plataforma Fala.BR, a partir de:

a) um celular pessoal;

b) um computador com acesso à internet disponibilizado pelo IFPI em local que preserve o anonimato e segurança do manifestante; ou

c) um computador pessoal;

III - orientar que, caso ele enfatize a necessidade de se fazer o relato verbal a um servidor da Ouvidoria, que seja realizado o contato telefônico ou o registro para o e-mail institucional da Ouvidoria-Geral ou que o mesmo compareça diretamente à Ouvidoria-Geral do IFPI, com sede na Reitoria do IFPI.

§ 1º No ato de registro da manifestação presencial, cabe à Ouvidoria-Geral informar ao manifestante o número de protocolo e as informações, tanto para acessar quanto acompanhar os procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação.

§ 2º A identidade dos manifestantes é informação protegida nos termos do art. 31 da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, do art. 10, § 7º, da Lei n. 13.460, de 2017, e do art. 4º-B, da Lei n. 13.608, de 2018, e demais normas que tratam da proteção de dados pessoais.

TÍTULO IX

DOS PROTOCOLOS DE ENCAMINHAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 14. As manifestações e pedidos de acesso à informação, destinados ao IFPI e registrados no Fala.BR serão recebidos e tratados exclusivamente pela Ouvidoria-Geral e pela Assistência de Tratamento de Manifestações e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), com sede na Reitoria.

Art. 15. Após a análise inicial, a demanda apresentada será direcionada aos responsáveis dos setores previamente cadastrados no sistema Fala.BR.

I - será utilizada, exclusivamente, a funcionalidade Módulo de Triagem e

Tratamento para tramitar as manifestações dentro do próprio Fala.BR;

II - todos os colaboradores cadastrados terão acesso à área de tratamento da manifestação, com base em um cadastro com o perfil de colaborador(a); e

III - o prazo dos colaboradores para oferecimento de resposta é de até 10 (dez) dias, informação que será cadastrada, no Fala.BR, pela Ouvidoria.

Art. 16. Conforme instrução da Controladoria-Geral da União, fica obrigada a instituição a movimentar, exclusivamente via Fala.BR, as manifestações de ouvidoria.

§ 1º Todos os Departamentos, Diretorias e Coordenações do IFPI deverão manter atualizados, junto à Ouvidoria, os cadastros dos responsáveis pelos seus setores, com vistas a garantir o trâmite e a movimentação adequados dos processos recebidos pela Ouvidoria- Geral na Plataforma Fala.BR.

§ 2º Os demais protocolos de tramitação interna serão estabelecidos e disponibilizados através do Manual de Práticas e Procedimentos Internos da Ouvidoria do IFPI e outros instrumentos formais da Instituição.

TÍTULO X

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. A Ouvidoria-Geral não constituirá, sob nenhuma hipótese, instância recursal nem para revisão de decisões administrativas ou acadêmicas, tampouco de etapas de processos seletivos e concursos públicos.

§ 1º Nos casos em que se constatar tentativa de recurso, por meio de manifestação da Ouvidoria, caberá a orientação ao manifestante quanto ao canal adequado e prazo para registro de recurso, conforme regramento específico ao caso.

§ 2º Quando o teor da manifestação apresentar ameaça objetiva ou potencial à segurança institucional de pessoas, do patrimônio e do meio ambiente no entorno das unidades, será dado ciência ao gestor competente para eventual adoção de medidas administrativas internas de mitigação de riscos e, até mesmo, por meio de comunicação às autoridades externas competentes, se necessário.

Art. 18. Eventuais casos omissos serão analisados pela Ouvidoria- Geral, que poderá consultar a Controladoria-Geral da União nas situações em que houver controvérsia de entendimento ou em situações atípicas no contexto das atividades de Ouvidoria e de transparência pública.

Art. 19. Fica revogada:

I - a Resolução Normativa nº 182/2023 - CONSELHO SUPERIOR, de 13 de setembro de 2023.

Art. 20. Esta Resolução entra em vigor a partir de sua publicação.

PAULO BORGES DA CUNHA

Presidente do CONSUP

Documento assinado eletronicamente por:

- **Paulo Borges da Cunha, REITOR(A) - CD1 - REI-IFPI**, em 17/10/2023 10:07:14.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 28/09/2023. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpi.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 204015

Código de Autenticação: 2515c5211f

