



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Baiano
Conselho Superior

Resolução 114/2021 - OS-CONSUP/IFBAIANO, DE 22 DE FEVEREIRO DE 2021

O PRESIDENTE SUBSTITUTO DO CONSELHO SUPERIOR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO, no uso das suas atribuições legais previstas no §1º, do artigo 4º e o art. 5º, do Regimento do Conselho Superior, considerando:

- o disposto no art. 37, parágrafo 3º, inciso I, da Constituição Federal, que estabelece a necessidade de manutenção, pela administração direta e indireta, de formas de participação popular no acompanhamento da prestação de serviços públicos;

- o disposto na Lei Nº 12.527/2011, 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;

- 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;

- o disposto na Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do(a) usuário(a) dos serviços públicos da administração pública;

- o disposto no Decreto Nº 9.094, de 17 de junho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos(às) usuários(as) dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário;

- o disposto no Decreto Nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do(a) usuário(a) dos serviços públicos da administração pública federal e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal;

- o disposto na Instrução Normativa Ouvidoria-Geral da União Nº 05, de 18 de junho de 2018, que estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

- o disposto na Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU Nº 7, de 17 de setembro de 2018, que dispõe sobre o recebimento e sobre o tratamento de denúncias e de outras comunicações de irregularidade e estabelece diretrizes para a salvaguarda da identidade do(a) manifestante;

- o disposto no Decreto Nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020, que altera o Decreto Nº

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 para instituir os conselhos de usuários(a) dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal;

- o teor da Portaria CGU N° 1.181, de 10 de junho de 2020, que dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, para a designação, para a exoneração, para a dispensa, para a permanência e para a recondução ao cargo ou à 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 N° 17, de 3 de dezembro de 2018;

- o Processo eletrônico SUAP n° 23327.252248.2020-29, e

- as deliberações do Conselho Superior na 5ª Reunião Ordinária, realizada nos dias 20 e 21 de outubro de 2020.

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Baiano (IF Baiano), conforme documento anexo.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor nesta data.

Marcelito Trindade Almeida
Presidente Substituto

Documento assinado eletronicamente por:

■ **Marcelito Trindade Almeida, DIRETOR - CD0003 - RET-DIREX**, em 22/02/2021 13:40:21.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 10/02/2021. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifbaiano.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 164648

Código de Autenticação: 1928a6538b





Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Baiano
Reitoria

ANEXO
Resolução nº 114.2021- OS-CONSUP/IF BAIANO

**Regimento Interno da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão
do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Baiano**

Art. 1º Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Baiano (IF Baiano), conforme o previsto nesta Resolução (Processo nº 23327.252248.2020-29)

CAPÍTULO I
DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para os fins deste Regimento Interno, entende-se por:

- I - manifestação: demanda encaminhada à Ouvidoria contendo sugestão, elogio, solicitação, simplifique, reclamação ou denúncia sobre serviço prestado ou sobre matéria de competência do IF Baiano;
- II - manifestante: autor(a) da manifestação, pessoa física ou jurídica, identificada ou não;
- III - unidade competente: unidade responsável pela prestação de serviço no âmbito do IF Baiano ou que detém competência institucional afeta ao tema objeto da manifestação;
- IV - atendimento de manifestação: conclusão de todos os procedimentos aplicáveis à manifestação, nos termos disciplinados por este Regimento Interno;
- V - público externo: cidadãos(ãs) e entidades civis, usuários(as) ou não das atividades e dos serviços oferecidos pelo IF Baiano;
- VI - público interno: servidores(as) e estudantes do IF Baiano.

CAPÍTULO II
DA CATEGORIA E DA FINALIDADE

Art. 3º A missão da Ouvidoria do IF Baiano é promover a interlocução entre a instituição e as comunidades interna e externa, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da

cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Art. 4º A Ouvidoria do IF Baiano é uma instância de controle e de participação social, com a finalidade de tratar das manifestações dos(as) cidadãos(ãs) relativas às suas políticas e aos seus serviços públicos.

Art. 5º A atuação da Ouvidoria do IF Baiano restringe-se à persuasão baseada na legitimidade das manifestações da sociedade.

Parágrafo único. No atendimento de manifestação, o(a) ouvidor(a) não dispõe de poder coercitivo e disciplinar para impor direcionamentos nos processos decisórios e adoção de medidas necessárias para a adequada prestação do serviço público do IF Baiano.

Art. 6º A Ouvidoria deverá atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, da impessoalidade, da finalidade, da motivação, da razoabilidade, da proporcionalidade, da moralidade, da publicidade, do contraditório, da solução pacífica dos conflitos e da prevalência dos direitos humanos.

Art. 7º A Ouvidoria do IF Baiano observará as seguintes diretrizes:

- I - a celeridade e a qualidade das respostas às manifestações;
- II - a objetividade e a imparcialidade no tratamento das manifestações;
- III - a gratuidade de suas atividades e de seus serviços;
- IV - a preservação da identidade dos(as) manifestantes, quando por eles(as) solicitada expressamente;
- V - a pessoalidade e a informalidade das relações estabelecidas com os(as) manifestantes;
- VI - a defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e a sociedade;
- VII - a integração das Ouvidorias;
- VIII - a autonomia das Ouvidorias;
- IX - a participação social como método de governo;
- X - a contribuição para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

Parágrafo único. A gratuidade não abrange a reprodução de documentos pelo IF Baiano, situação em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados.

Art. 8º São objetivos da Ouvidoria do IF Baiano:

- I - facilitar a interação do(a) cidadão(ã) com o IF Baiano para solucionar suas demandas com a instituição e para possibilitar o acesso às informações;

II - ser um espaço de mediação nas relações entre o IF Baiano e os públicos interno e externo;

III - entender as manifestações trazidas pela sociedade como forma de participação e de controle social sobre as políticas públicas, sobre os serviços prestados e sobre os(as) servidores(as) do IF Baiano;

IV - incentivar a participação social no aperfeiçoamento de normas e de procedimentos da instituição;

V - oferecer informações gerenciais para aprimorar o modelo administrativo, os serviços prestados e as ações institucionais;

VI - incrementar as transparências ativa e passiva na gestão e fortalecer o controle social do IF Baiano;

VII - contribuir para a melhoria do desempenho e da imagem da instituição.

CAPÍTULO III DA ORGANIZAÇÃO

Art. 9º A Ouvidoria localiza-se na estrutura administrativa do Gabinete do Reitor, sendo subordinada ao Conselho Superior do IF Baiano.

Parágrafo único. A Ouvidoria do IF Baiano poderá contar com servidores(as) da Reitoria e\ou dos *campi*, designados(as) pelo(a) reitor(a), para oferecer suporte administrativo ao(à) ouvidor(a) no desempenho de suas atribuições.

Art. 10. A Ouvidoria terá circunscrição em todos os *campi* e na Reitoria do IF Baiano.

Art. 11. A Ouvidoria do IF Baiano é parte do integrante da Rede de Ouvidorias e deve observar as instruções normativas emitidas pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), responsável pela coordenação técnica das atividades de ouvidoria no Poder Executivo federal.

Art. 12. A Ouvidoria do IF Baiano deve atuar em parceria com a Auditoria Interna (Audin), com a Comissão de Ética e com a Unidade de Ações Correcionais, como instância de apoio à governança e ao sistema de controle interno.

Parágrafo único. Caberá à Reitoria do IF Baiano garantir a infraestrutura material e os recursos humanos necessários ao pleno funcionamento da Ouvidoria.

CAPÍTULO IV DO CARGO DE OUVIDOR(A)

Seção I

Dos requisitos e do procedimento interno de nomeação

Art. 13. A Ouvidoria do IF Baiano será coordenada por um(a) ouvidor(a) titular, cujas nomeação, designação e recondução ao cargo serão submetidas pelo(a) dirigente máximo(a) do Instituto à

avaliação da Controladoria-Geral da União (CGU), conforme Decreto Nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

§ 1º O(A) ouvidor(a) deverá integrar o quadro permanente de servidores(as) do IF Baiano, em regime de dedicação exclusiva, no caso de docente, com estabilidade e com formação de nível superior completo.

§ 2º A Ouvidoria não poderá permanecer sem titular submetido(a) à CGU por prazo superior a noventa dias.

Art. 14. O(A) servidor(a) indicado(a) a titular da Ouvidoria deverá atender, no mínimo, a um dos seguintes critérios específicos, previstos na Portaria CGU Nº 1.181, de 10 de junho de 2020:

I - experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria ou de acesso à informação;

II - comprovação de carga horária mínima de oitenta horas de capacitação em cursos e em 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;

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 da designação ao cargo ou à função, como condicionante para a manutenção da aprovação da indicação;

IV – atuação como integrante da carreira de finanças e de controle.

§ 1º Sem prejuízo da assunção de responsabilidade do(a) indicado(a) pela veracidade das informações prestadas, é dever do Gabinete do Reitor do IF Baiano verificar, previamente à submissão à CGU da indicação para nomeação, para designação ou para recondução de ouvidor(a), o cumprimento das condições previstas nesta Resolução, na Portaria CGU Nº 1.181, de 10 de junho de 2020, e na legislação para exercício de cargo ou de função, inclusive aquelas relacionadas a conflito de interesses e a nepotismo.

§ 2º Não será aprovada a indicação daquele(a) servidor(a) que tenha sido:

I – condenado(a) em procedimento correccional ou ético nos últimos três anos;

II - condenado(a) pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de infração penal;

III - condenado(a) pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar Nº 64, de 18 de maio de 1990.

Art. 15. A permanência no cargo de titular da Ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo esse prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

§ 1º A proposta de recondução prevista no *caput* deverá ser submetida à avaliação da Ouvidoria-Geral da União pelo(a) dirigente máximo(a) do órgão ou da entidade no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias antes do término do exercício do cargo de ouvidor(a), acompanhada dos seguintes documentos:

I - relatório, com balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas, as principais dificuldades enfrentadas, as propostas de ações para superá-las, os(as) responsáveis pela implementação e os respectivos prazos;

II - comprovação de conclusão da Certificação em Ouvidoria do PROFOCO.

§ 2º Caso a proposta de recondução não seja aprovada em virtude de descumprimento dos requisitos previstos na legislação aplicável, o(a) dirigente máximo(a) do IF Baiano deverá submeter nova indicação, no prazo de sessenta dias, contado da ciência da avaliação da OGU.

§ 3º O(A) titular que for exonerado(a) ou dispensado(a) do cargo ou da função de ouvidor(a), inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo no mesmo órgão ou na mesma entidade após o interstício de dois anos.

§ 4º Finda a recondução referida no *caput*, se a manutenção do(a) titular da unidade de Ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o(a) dirigente máximo(a) do IF Baiano poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

Art. 16. O(A) titular da Ouvidoria deverá manter as condições previstas nesta Resolução e na Portaria CGU Nº 1.181, de 10 de junho de 2020, durante o período em que exercer o cargo ou a função.

§ 1º A superveniência de fato impeditivo à manutenção das condições a que se refere o *caput* ensejará o envio de consulta sobre o assunto à CGU, em até trinta dias, contados da ciência do fato, pelo(a) dirigente máximo(a) do IF Baiano.

Art. 17. O cargo de ouvidor(a) do IF Baiano requer as seguintes habilidades:

I – habilidade de escutar com atenção e com paciência;

II – habilidade de prevenir e de mediar conflitos;

III – habilidade de utilizar recursos de informação e de comunicação adequados à realidade das pessoas que procuram os serviços da Ouvidoria;

IV - habilidade para assumir as funções previstas com responsabilidade, com discrição e com organização;

V - habilidade de interpretar qualitativamente as informações colhidas nas áreas técnicas sobre assuntos de sua competência;

VI - habilidade para comunicar-se com as diversas unidades do IF Baiano;

VII - habilidade de elaborar relatórios de gestão e de diagnóstico dos serviços prestados no âmbito da Ouvidoria.

Art. 18. O cargo de ouvidor(a) do IF Baiano requer as seguintes condutas:

I - prontidão e disponibilização de fácil acesso das pessoas às informações e ao contato do(a) ouvidor(a);

II - educação, respeito, polidez e cordialidade;

III - credibilidade e transparência em seus atos de prestador(a) de serviço à sociedade;

IV - responsabilidade na disponibilização de informações corretas;

V - atitude proativa e dinâmica no atendimento e no trabalho.

Seção II Das atribuições

Art. 19. São atribuições do(a) ouvidor(a):

I - coordenar as atividades e os serviços da Ouvidoria;

II - ouvir e orientar os(as) cidadãos(ãs) em suas manifestações relativas às unidades do IF Baiano;

III - manter sigilo e proteção dos(as) envolvidos(as) em manifestações de denúncias ou de irregularidades, na forma da lei, e salvar os documentos recebidos;

IV - assessorar a Reitoria nos assuntos relacionados com as atividades de Ouvidoria;

V - representar a Ouvidoria diante de entidades, de organizações e em fóruns relacionados às atividades de Ouvidoria das unidades administrativas e pedagógicas do IF Baiano, das demais entidades da União e perante a sociedade;

VI - estabelecer parcerias com as Ouvidorias existentes na Rede Federal de Ensino Tecnológico ou em outros órgãos públicos e privados;

VII - divulgar o trabalho da Ouvidoria nos canais de comunicação do Instituto;

VIII - mediar conflitos;

IX - comparecer às reuniões da Rede de Ouvidorias;

X - desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua função;

XI - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei Nº 12.527/2011.

Seção III Das prerrogativas

Art. 20. São prerrogativas do(a) ouvidor(a):

I – ter autonomia funcional e independência no exercício de sua função;

II – ter acesso direto a servidores(as) do IF Baiano, aos documentos e às informações oficiais necessários ao desempenho de suas funções;

III - recorrer, sempre que possível, a mecanismos informais e ágeis para atendimento a manifestação;

IV - manifestar-se livremente a respeito dos assuntos de interesse da instituição e da Ouvidoria, internamente e perante a sociedade;

V - recusar, como objeto de apreciação, questões concretas pendentes de decisão judicial, podendo, entretanto, recomendar soluções no âmbito administrativo.

Seção IV Dos deveres e das proibições

Art. 21. Ao(À) ouvidor(a) é vedado o exercício de qualquer atividade de natureza político-partidária.

Art. 22. O cargo de ouvidor(a) não poderá ser acumulado com o exercício de mandato sindical, de cargo de direção ou de função gratificada.

Art. 23. É dever do(a) ouvidor(a) prestar informações e esclarecimentos ao Conselho Superior, quando convocado(a).

Seção V Da destituição

Art. 24. A destituição do(a) ouvidor(a) pode ocorrer pelos seguintes motivos:

I - a seu pedido;

II - por perda do vínculo funcional com a instituição;

III – por concessão dos afastamentos e das licenças previstas nos artigos 83 a 87, 91 a 95 e 96-A da Lei Nº 8.112/1990 ou, ainda, se houver mudança no regime de trabalho, conforme disposto no § 1º do artigo 13;

IV – por motivo de falecimento;

V - por condenação em crime, com decisão judicial transitada em julgado;

VI - por condenação em procedimento administrativo disciplinar;

VII - por prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por esta Resolução;

VIII – por exercício de atividade ou de função que configure conflito de interesse com a função de

ouvidor(a);

IX – por ter conduta ética incompatível com a função de ouvidor(a), conforme deliberação da Comissão de Ética;

X - por negligência ou por ineficiência no cumprimento das suas obrigações e das suas funções.

§ 1º No caso dos motivos previstos nos incisos I, II, III e IV do art. 24, a destituição ocorrerá diretamente por ato do(a) reitor(a), após comunicação à Controladoria-Geral da União, sem prejuízo da adoção de providências para a indicação de novo(a) ouvidor(a) titular, no prazo previsto no § 2º do art 13 desta Resolução.

§ 2º Para os casos previstos nos demais incisos do art. 24, a proposta de dispensa ou de exoneração do(a) titular da Ouvidoria pelo(a) dirigente máximo(a) do IF Baiano deverá ser motivada, e a justificativa, encaminhada previamente para avaliação da CGU, que a analisará em até vinte dias, contados do recebimento.

§ 3º No procedimento de destituição previsto nos incisos V, VI, VII, VIII, IX e X do art. 24, será assegurado o contraditório e o direito à ampla defesa.

§ 4º São nulas as exonerações ou as dispensas de titular da Ouvidoria com fundamentos diversos dos previstos nos incisos I a IV do *caput*, sem a prévia avaliação da CGU.

CAPÍTULO V DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Art. 25. São atribuições da Ouvidoria do IF Baiano:

I - receber, examinar e tratar as manifestações conforme os atos normativos da Ouvidoria-Geral da União e subsidiariamente por esta Resolução;

II - esclarecer o conteúdo das manifestações e viabilizar o ato de distribuição;

III - realizar a mediação administrativa para certificação de que a manifestação está sendo instruída pela unidade competente e de que será cumprida dentro do prazo estabelecido;

IV - cobrar respostas das unidades competentes a respeito das manifestações;

V - analisar a qualidade das respostas produzidas pela unidade competente;

VI - encaminhar ao(à) manifestante a resposta conclusiva à manifestação apresentada;

VII - orientar as unidades administrativas sobre os prazos de atendimento e sobre as rotinas a serem cumpridas;

VIII - monitorar o cumprimento dos prazos de atendimento;

IX - encaminhar aos setores competentes do IF Baiano as denúncias e as reclamações referentes a dirigentes, a servidores(as) ou a serviços prestados;

- X - organizar e manter banco de dados das manifestações;
- XI - produzir informações a partir da análise das manifestações para subsidiar a avaliação da política e dos serviços públicos prestados pelo IF Baiano;
- XII - apresentar periodicamente relatório gerencial de suas atividades e das manifestações;
- XIII - realizar pesquisa sobre a satisfação dos(as) cidadãos(ãs) com o serviço prestado pela Ouvidoria;
- XIV - atualizar os conteúdos do sítio eletrônico da Ouvidoria;
- XV - divulgar as atividades da Ouvidoria para facilitar o acesso do(a) cidadão(ã) aos seus serviços e àqueles ofertados pelo IF Baiano;
- XVI - realizar a sensibilização dos(as) servidores(as) em temas relacionados às atividades de Ouvidoria;
- XVII - propor normas e procedimentos para organizar as atividades de Ouvidoria no âmbito do IF Baiano;
- XVIII - elaborar plano de trabalho anual com definição de objetivos, de ações, de metas e de resultados;
- XIX - assessorar a Reitoria nos assuntos relacionados às atividades da Ouvidoria;
- XX - exercer outras atribuições reguladas pela Ouvidoria-Geral da União.

§ 1º Para o desempenho de suas funções, a Ouvidoria poderá ter acesso aos bancos de dados, aos arquivos, aos documentos e às informações das unidades e dos setores do IF Baiano.

Art. 26. A Ouvidoria do IF Baiano não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo que venha a ser instaurado a partir de ações por ela desenvolvidas.

CAPÍTULO VI DO ATENDIMENTO A MANIFESTAÇÃO

Seção I Do tratamento da manifestação

Art. 27. As manifestações serão recebidas por diversos meios, conforme art. 45 desta Resolução.

Art. 28. A manifestação que tenha dados suficientes será encaminhada à unidade competente.

Art. 29. A manifestação genérica pode ser arquivada caso o(a) manifestante não aperfeiçoe o pedido.

Art. 30. A Ouvidoria do IF Baiano acompanhará o trâmite da manifestação para zelar pela celeridade de sua resposta.

Art. 31. A Ouvidoria do IF Baiano informará o(a) autor(a) sobre o andamento de sua manifestação e sobre as providências adotadas pelas unidades competentes, por meio de resposta intermediária.

Art. 32. As manifestações repetidas e as manifestações com conteúdo vazio ou ininteligível serão arquivadas.

Art. 33. A Ouvidoria do IF Baiano fornecerá resposta direta e imediata ao(à) manifestante sempre que dispuser de dados e de informações suficientes para o atendimento à manifestação ou que puder obtê-los nas bases de dados disponibilizadas pelo IF Baiano.

Art. 34. Quando a Ouvidoria do IF Baiano não dispuser de dados de contato do(a) manifestante, a manifestação será considerada atendida no momento em que for registrada a resposta passível de encaminhamento ao(à) manifestante.

Art. 35. O Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal (e-OUV) é o meio preferencial de acesso por meio do qual é possível registrar uma manifestação, consultar o seu andamento e ter acesso à resposta.

Art. 36. As manifestações encaminhadas diretamente às unidades deverão ser tratadas por elas mesmas, sem interferência da Ouvidoria, exceto se houver solicitação de uma das partes.

Art. 37. Após o recebimento da resposta à denúncia e da sua análise, a Ouvidoria a encaminhará à unidade responsável pela sua apuração, qual seja:

I – à Comissão de Ética, quando se tratar de prática de ato, por servidor(a) docente ou técnico(a)-administrativo(a), em desrespeito ao Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo federal;

II – à Unidade de Ações Correicionais, quando se tratar de inobservância dos deveres, das proibições e das responsabilidades previstas na Lei Nº 8.112/1990.

Art. 38. O tratamento da manifestação observará ainda as normas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral da União ou por outra que a substitua.

Art. 39. As manifestações anônimas e a reserva de identidade serão tratadas conforme disposições da Corregedoria-Geral da União e da Ouvidoria-Geral da União, ou por outra que a substitua.

Seção II

Da resposta da unidade competente à Ouvidoria

Art. 40. À manifestação distribuída pela Ouvidoria, será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo de vinte dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais dez.

§ 1º O descumprimento dos prazos assinalados no *caput* e as manifestações respondidas de forma insatisfatória serão comunicadas ao(à) reitor(a) para a tomada de providências cabíveis.

§ 2º Caso não seja possível cumprir o prazo, a Ouvidoria pode oferecer uma resposta intermediária, informando o(a) cidadão(ã) acerca dos encaminhamentos realizados, das etapas e dos prazos previstos para oferecer uma resposta conclusiva.

Art. 41. A unidade para a qual a manifestação houver sido encaminhada deverá se comunicar com a Ouvidoria do IF Baiano:

I - em três dias úteis, quando entender que a matéria não é de sua competência;

II - em até quinze dias corridos a contar do recebimento, no caso de demandas não urgentes, dando resposta conclusiva;

III - em até dez dias corridos a contar do recebimento, no caso de demandas urgentes, dando resposta conclusiva.

Parágrafo único. Os prazos previstos neste artigo 41 poderão ser prorrogados por até cinco dias, a partir da apresentação da justificativa do pedido.

Art. 42. Caberá representação do(a) manifestante à Ouvidoria-Geral da União no caso de descumprimento dos prazos e dos procedimentos previstos nos atos normativos da Ouvidoria-Geral da União.

Seção III **Dos(as) usuários(as) e dos tipos de manifestação**

Art. 43. A Ouvidoria do IF Baiano poderá ser utilizada pelos públicos interno e externo.

Art. 44. A Ouvidoria do IF Baiano tratará das seguintes manifestações:

I - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e de serviços prestados pelo IF Baiano;

II - elogio: demonstração ou reconhecimento de satisfação sobre o serviço ou sobre o atendimento recebido;

III - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte do IF Baiano;

IV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço prestado pelo IF Baiano;

V - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

VI - simplifique: promoção da participação do(a) usuário(a) de serviços públicos nos processos de simplificação e de desburocratização de serviços.

Seção IV **Dos meios de acesso**

Art. 45. São meios de acesso à Ouvidoria do IF Baiano:

I – o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal (e-OUV);

II - as cartas;

III - o correio eletrônico;

IV – o telefone;

V – o atendimento presencial.

Parágrafo único. As manifestações descritas nos incisos II a V deverão ser cadastradas pela Ouvidoria no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal.

CAPÍTULO VII **DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO(À) CIDADÃO(Ã)**

Art. 46. O Serviço de Informação ao Cidadão do IF Baiano, de que trata o art. 9º do Decreto Nº 7.724, de 16 de maio de 2012, está vinculado ao Gabinete do Reitor.

Parágrafo único. Caberá ao(à) reitor(a) indicar a autoridade responsável pelo SIC e a autoridade de monitoramento da Lei de Acesso a Informação (LAI).

Art. 47. As solicitações de acesso à informação serão tratadas conforme a Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e o Decreto Nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

Art. 48. Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em qualquer formato ou meio de acesso aberto, o Serviço de Informação ao Cidadão informará, ao(à) manifestante, o lugar e a forma pelos quais poderá pesquisar, obter ou reproduzir a informação.

Parágrafo único. O procedimento descrito no art. 48 desonerará o IF Baiano da obrigação de fornecer a informação diretamente, salvo se o(a) requerente declarar não dispor de meios para realizar por si mesmo(a) tal procedimento.

Art. 49. A autoridade responsável pelo SIC e a autoridade de monitoramento da Lei de Acesso a Informação deverão integrar o quadro de pessoal do IF Baiano, em regime de dedicação exclusiva, no caso de docente.

§ 1º As funções descritas no art. 49 exigirão os seguintes requisitos:

I - capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;

II - desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da instituição;

III - sensibilidade para compreender os problemas dos(as) solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.

§ 2º As funções de autoridade responsável pelo SIC e de autoridade de monitoramento da Lei de Acesso a Informação não poderão ser acumuladas com o exercício de mandato sindical.

Art. 50. Compete à autoridade responsável pelo SIC:

I - realizar atendimento presencial e/ou eletrônico na Reitoria, prestando orientação ao público sobre os direitos do(a) requerente, sobre o funcionamento do Serviço de Informações ao Cidadão, sobre a tramitação de documentos, bem como sobre os serviços prestados pelas respectivas unidades do órgão ou da entidade;

II - protocolar documentos e requerimentos de acesso a informações, bem como encaminhar os pedidos de informação aos setores produtores ou detentores de documentos, de dados e de informações;

III - controlar o cumprimento de prazos por parte dos setores produtores ou detentores de documentos, de dados e de informações;

IV - realizar serviço de busca e de fornecimento de documentos, de dados e de informações sob custódia do respectivo órgão ou entidade, ou fornecer ao(à) requerente orientação sobre o local onde encontrá-los;

V - elaborar relatório anual estático de pedidos de informação.

Art. 51. Compete à autoridade de monitoramento da LAI:

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 na Política de Dados Abertos e apresentar relatórios anuais sobre o seu cumprimento;

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

IV - orientar as unidades no que se refere ao cumprimento desta Resolução;

V - manifestar-se sobre reclamação apresentada contra omissão de autoridade competente.

Art. 52. Os pedidos de acesso à informação serão recepcionados por meio do Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC).

Parágrafo único. Sempre que a manifestação for recebida por meio de registro em meio físico, o(a) responsável deverá realizar a sua digitalização e a sua inserção imediata no sistema a que se refere o *caput*.

Art. 53. Recebido o pedido pelo SIC e estando a informação disponível, o acesso será imediato.

§ 1º Caso não seja possível o acesso imediato à informação, o SIC IF Baiano deverá, no prazo de até vinte dias:

I - enviar a informação ao endereço físico ou eletrônico informado pelo(a) solicitante;

II - comunicar data, local e modo para realizar consulta à informação, efetuar reprodução ou obter certidão relativa à informação;

III - comunicar que o órgão não possui a informação ou que não tem conhecimento de sua existência;

IV - indicar, caso tenha conhecimento, o órgão ou a entidade responsável pela informação ou que a detenha;

V - indicar as razões da negativa, total ou parcial, do acesso.

§ 2º Nas hipóteses em que o pedido de acesso demande manifestação de outros setores do IF Baiano, a resposta deverá ser encaminhada ao SIC no prazo previsto de até quinze dias.

§ 3º Nas hipóteses em que o pedido de acesso demande manuseio de grande volume de documentos, ou que a movimentação do documento possa comprometer sua regular tramitação, será adotada a medida prevista no inciso II do § 1º deste art. 53.

§ 4º Quando a manipulação puder prejudicar a integridade da informação ou do documento, o órgão ou a entidade deverá indicar data, local e modo para consulta, ou disponibilizar cópia, com certificação de que confere com o original.

§ 5º Na impossibilidade de obtenção da cópia de que trata o § 3º, o(a) requerente poderá solicitar que, às suas expensas e sob supervisão de servidor(a) público(a), a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a integridade do documento original.

§ 6º Quando o fornecimento da informação implicar reprodução de documentos, o SIC IF Baiano, observado o prazo de resposta ao pedido, disponibilizará ao(à) requerente Guia de Recolhimento da União (GRU) ou documento equivalente, para pagamento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados.

§ 7º A reprodução de documentos ocorrerá no prazo de dez dias, contado da comprovação do pagamento pelo(a) requerente ou da entrega de declaração de pobreza por ele(a) firmada, nos termos da Lei Nº 7.115/1983, ressalvadas hipóteses justificadas em que, devido ao volume ou ao estado dos documentos, a reprodução demande prazo superior.

Art. 54. O prazo para resposta do pedido ao SIC poderá ser prorrogado por dez dias, mediante justificativa encaminhada ao(à) requerente antes do término do prazo inicial de vinte dias.

Art. 55. Negado o pedido de acesso à informação, será enviada ao(à) requerente, no prazo de resposta, comunicação com:

I - razões da negativa de acesso e fundamento legal;

II – explicitação da possibilidade e do prazo de recurso, com indicação da autoridade que o apreciará;

III – explicitação da possibilidade de apresentação de pedido de desclassificação da informação, quando for o caso, com indicação da autoridade classificadora que o apreciará.

§ 1º As razões de negativa de acesso a informação classificada indicarão o fundamento legal da classificação, a autoridade que a classificou e o código de indexação do documento classificado.

Art. 56. No caso de negativa de acesso a informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, poderá o(a) requerente apresentar recurso no prazo de dez dias, contado da ciência da decisão, à autoridade hierarquicamente superior (o(a) reitor(a)) à que adotou a decisão, que deverá apreciá-lo no prazo de cinco dias, contado da sua apresentação.

Art. 57. No caso de omissão de resposta ao pedido de acesso a informação, o(a) requerente poderá apresentar reclamação no prazo de dez dias, à autoridade de monitoramento da LAI de que trata o art. 40 da Lei Nº 12.527/2011, que deverá se manifestar no prazo de cinco dias, contado do recebimento da reclamação.

CAPÍTULO VIII DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Art. 58. Para efeito de controle, todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e ao Serviço de Informações ao Cidadão do IF Baiano serão documentadas anualmente, em registro no qual deverá constar, no mínimo:

I - o nome do(a) manifestante;

II - a data do recebimento da manifestação;

III – a data da resposta à manifestação;

IV – o nome, o endereço, o telefone e/ou o endereço eletrônico do(a) manifestante;

V – o tipo de manifestação, somente nos casos de encaminhamento à Ouvidoria, conforme descritos no artigo 44;

VI – a unidade envolvida;

VII - a situação apresentada;

VIII - a proveniência da manifestação: público interno ou externo;

IX – o protocolo de acompanhamento do e-OUV ou do e-SIC;

X – a resposta encaminhada pela unidade envolvida;

XI – a situação da manifestação (cadastrada, finalizada).

Art. 59. A avaliação de desempenho da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão do IF Baiano será realizada com base na interpretação dos indicadores.

Art. 60. São indicadores de eficiência da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão do IF Baiano:

I - o índice de manifestações respondidas no prazo;

II – o índice de manifestações com prazo de resposta prorrogado;

III - o índice de manifestações respondidas fora do prazo;

IV – o índice de manifestações pendentes;

V – o tempo médio de resposta.

Art. 61. São indicadores de eficácia e de efetividade da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão do IF Baiano, aferidos mediante pesquisa de satisfação:

I – o índice de retorno;

II – o índice de satisfação.

Art. 62. O relatório anual estatístico da Ouvidoria e do SIC deve conter dados sobre:

I – a quantidade de manifestações, detalhada por tipo, no caso da Ouvidoria;

II – as proporções verificadas quanto aos assuntos, às localidades etc.;

III – os percentuais de atendimento;

IV – os registros quantitativos e qualitativos das manifestações;

V – as sugestões ao(à) dirigente da instituição, no caso do relatório da Ouvidoria.

Art 63. O Relatório de Avaliação e Monitoramento da Implementação da Transparência e Política de Dados Abertos, disposto no art. 67, II, do Decreto Nº 7.724/2012, deverá ser elaborado anualmente pela autoridade de monitoramento da LAI e publicado na página do IF Baiano na internet.

CAPÍTULO IX DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 64. Os(As) dirigentes e os(as) servidores(as) do IF Baiano deverão cooperar com a Ouvidoria e com o Sistema de Informações no exercício de suas atribuições e facilitar seu acesso a serviços, as informações e a servidores(as).