



**MINISTERIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CONSELHO SUPERIOR**

**RESOLUÇÃO N° 65, DE 27 DE MARÇO DE 2015.**

*Dispõe sobre a aprovação do Regimento Interno da Ouvidoria Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba.*

O Presidente do CONSELHO SUPERIOR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA (IFPB), no uso de suas atribuições legais com base no § 1º do artigo 10 e no caput do art. 11 da Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008, e do inciso I do artigo 8º do Estatuto do IFPB, aprovado pela Resolução CS nº 29, de 31 de agosto de 2009, e considerando o disposto no inciso XIII do artigo 9º do Estatuto já mencionado e a regularidade da instrução e o mérito do pedido, conforme consta no Processo N° 23381.008830/2014-57 do IFPB, e de acordo com as decisões tomadas na vigésima primeira Reunião Ordinária, de 27 de março de 2015,  
**RESOLVE:**

Art. 1º Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, conforme o anexo.

Art. 2º Esta resolução deve ser publicada no Boletim de Serviço e no Portal do IFPB.

**CÍCERO NICÁCIO DO NASCIMENTO LOPES**  
Presidente do Conselho Superior



**MINISTERIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CONSELHO SUPERIOR**

**RESOLUÇÃO N° 65, DE 27 DE MARÇO DE 2015.**

Art. 1º A Ouvidoria Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB, organizada e mantida pela Reitoria é unidade de promoção e defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos dos servidores e cidadãos nas suas relações administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviços.

Parágrafo Único – O serviço de Informação ao Cidadão (SIC) está vinculado a Ouvidoria-geral.

Art. 2º Nas diretrizes gerais deve-se buscar:

- I. melhorar o desempenho e a imagem da Instituição;
- II. contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados;
- III. facilitar ao usuário dos serviços prestados o acesso às informações;
- IV. proporcionar maior transparência das ações institucionais;
- V. contribuir para o aperfeiçoamento das normas e procedimentos internos;
- VI. incentivar a participação da comunidade na modernização dos processos e procedimentos da instituição;
- VII. incentivar a valorização do ser humano na Instituição.

Art. 3º Ao Ouvidor Geral será assegurada plena autonomia e independência, bem como direito a voz no Conselho Superior e nos Colegiados da Instituição, sem direito a voto.

**CAPÍTULO II  
DA COMPETÊNCIA**

Art. 4º No exercício de suas funções, a Ouvidoria terá as seguintes competências:

- I. exercer a função de representante do usuário junto à Instituição;
- II. receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias, referentes aos atos e procedimentos desenvolvidas no âmbito do IFPB, acompanhando a tramitação até a decisão final;
- III. rejeitar e determinar o arquivamento de reclamações e denúncias manifestamente improcedentes, mediante despacho fundamentado;
- IV. receber reclamações e denúncias anônimas, somente se justificáveis as razões do anonimato, conforme preceitua a Constituição Federal em seu art. 5º, Inciso IV;
- V. orientar os servidores e cidadãos sobre a melhor forma de encaminharem seus pedidos e instruí-los a acompanharem sua tramitação;



**MINISTERIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CONSELHO SUPERIOR**

**RESOLUÇÃO N° 65, DE 27 DE MARÇO DE 2015.**

- VI. manter o sigilo absoluto de todo o processo de apuração das denúncias e dos seus respectivos denunciados;
- VII. prestar as informações solicitadas no prazo legal;
- VIII. prestar informações e esclarecimentos ao Conselho Superior, quando convocado para tal fim;
- IX. agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- X. sugerir a expedição de atos normativos e orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pelo IFPB;
- XI. elaborar e apresentar relatório anual de suas atividades ao Conselho Diretor, ao qual se dará ampla publicidade, tendo como meio principal o site do Instituto;
- XII. interagir com os profissionais de sua área, no Brasil e no exterior, com o objetivo de aperfeiçoar o desempenho de suas atividades;
- XIII. recusar como objeto de apreciação questões concretas pendentes de decisão judicial podendo, entretanto, recomendar soluções no âmbito administrativo;
- XIV. promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida por todos;
- XV. requisitar informações ou cópias de documentos, a qualquer órgão ou setor da estrutura do IFPB, que deverão ser fornecidas pelo servidor competente em prazo de 5 (cinco) dias a contar do recebimento.
- XVI. colher informações diretamente dos servidores ou quando conveniente através do superior hierárquico o depoimento de servidor para esclarecimento das demandas, conforme legislação específica.

Parágrafo Único – Cabe ao Reitor nomear o Ouvidor Geral após homologação do processo eleitoral outorgado pela rede IFPB através de seus representantes (professores, técnicos administrativos e alunos).

Art. 5º A Ouvidoria utilizará para encaminhamento das demandas e sugestões a linha hierárquica institucional.

Parágrafo Único – Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à determinada demanda, o assunto será encaminhado ao Reitor.

**CAPÍTULO III  
DA ORGANIZAÇÃO**

Art. 6º O Ouvidor Geral será assistido, no desempenho de suas funções, pelos seguintes auxiliares:



**MINISTERIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CONSELHO SUPERIOR**

**RESOLUÇÃO N° 65, DE 27 DE MARÇO DE 2015.**

- I – representante da Ouvidoria nos campi;
- II – autoridade Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC;
- III – secretário geral.

Parágrafo Único. Caberá à Reitoria do IFPB garantir a infraestrutura material e os recursos humanos necessários ao seu pleno funcionamento.

**CAPÍTULO IV  
DO CARGO DE OUVIDOR GERAL**

Art. 7º A Ouvidoria será coordenada por um Ouvidor Geral, em regime de dedicação exclusiva, seja docente ou técnico administrativo, com pelo menos cinco anos na instituição.

§ 1º O cargo não poderá ser acumulado com o exercício de direção sindical, representante de Associação de Classe, cargo de direção (CD), função gratificada (FG) ou de assessoramento.

§ 2º O mandato do Ouvidor Geral será de 2 (dois) anos, permitida uma única recondução para mandato consecutivo.

§ 3º Ao Ouvidor Geral será assegurado plena autonomia e independência no exercício de suas funções.

§ 4º O Ouvidor Geral tem status de pró-Reitor.

§ 5º Não atuará como serviço de atendimento ao consumidor (SAC).

Art. 8º Compete ao Ouvidor Geral:

- I – subsidiar na construção das políticas e os processos internos de trabalho, através de seus relatórios ou quando solicitado;
- II – promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida por todos;
- III – receber e apurar, de forma independente e crítica, os elogios, as informações, reclamações, denúncias e sugestões que lhe forem encaminhadas por membros da comunidade interna e externa, quando devidamente formalizadas para o devido conhecimento e apuração, se necessário;
- IV – requerer à Reitoria a alocação de recursos humanos e materiais para a realização de suas atividades;
- V – coordenar as atividades funcionais da Ouvidoria e de servidores sob sua responsabilidade;
- VI – assegurar que todas as demandas e sugestões formuladas tenham uma resposta conclusiva, mantendo o requerente informado do processo;



**MINISTERIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CONSELHO SUPERIOR**

**RESOLUÇÃO N° 65, DE 27 DE MARÇO DE 2015.**

- VII – apurar a procedência das reclamações e denúncias formuladas;
- VIII – propor a Reitoria a instauração de processo administrativo disciplinar, quando necessário, nos termos da legislação vigente;
- IX – sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas em proveito da comunidade e do próprio IFPB;
- X – elaborar e apresentar relatório anual de suas atividades ao Reitor;
- XI – atender sempre o solicitante com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, dando-lhe, com objetividade, uma resposta à questão no prazo de até 10 (dez) dias úteis, prorrogável por igual período;
- XII – propor outras atividades pertinentes à função.
- XIII – compete ao ouvidor geral organizar o processo eleitoral da rede para o cargo de ouvidor sob a supervisão da Reitoria;
- XIV – cumprir e fazer cumprir o Regimento, bem como executar outras atribuições correlatas com a sua função institucional.

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

- I – o Ouvidor Geral somente poderá ser destituído, antes do termino do mandato, com aprovação no mínimo de 2/3 dos membros do Conselho Superior, garantido ampla defesa e o contraditório, conforme a lei 9.784/99;
- II – perda do vínculo funcional com a instituição;
- III – prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por esta Resolução;
- IV – praticar condutas que ferem o Código de Ética dos Servidores Públicos, conforme a lei nº 8.027/90.

Parágrafo Único - No caso de vacância da função, por pedido ou impedimento superior a 30 (trinta dias) dias, o Reitor nomeará o segundo colocado resultante do processo eleitoral para conclusão do mandato vigente.

**CAPÍTULO V  
DO REPRESENTANTE DA OUVIDORIA GERAL E COMPETÊNCIA**

Art. 10 O Representante da Ouvidoria Geral nos campus, eleito por processo eleitoral, promoverá a interligação permanente do respectivo campus com a Ouvidoria-geral do IFPB.

§ 1º A lista não poderá conter nome de servidor que esteja em estágio probatório, exercendo mandato sindical, função gratificada ou de assessoramento.



**MINISTERIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CONSELHO SUPERIOR**

**RESOLUÇÃO N° 65, DE 27 DE MARÇO DE 2015.**

§ 2º O Representante nomeado pelo Reitor estará vinculado a Ouvidoria Geral.

Art. 11 O mandato de representante da Ouvidoria Geral será igual ao do Titular da Ouvidoria Geral, com direito a uma recondução, e desempenhará a função em caráter de dedicação integral, ressalvadas as atividades docentes.

§ 1º O Ouvidor Geral poderá propor ao Reitor, a qualquer tempo, a substituição do Representante da Ouvidoria, mediante proposta devidamente fundamentada. O qual poderá homologar mediante Consulta ao Conselho Superior.

§ 2º Quando houver vacância da função, por pedido ou impedimento superior a 30 (trinta dias), caberá ao Reitor nomear o segundo colocado resultante do processo eleitoral o qual concluirá o mandato vigente.

Art. 12 Compete ao Representante da Ouvidoria Geral dos campi:

I – divulgar no campus, a Ouvidoria Geral e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

II – receber e processar as demandas que lhe forem encaminhadas, submetendo-as quando cabível à apreciação do Ouvidor-Geral.

III - elaborar e apresentar relatório anual de suas atividades a Ouvidoria Geral;

**CAPÍTULO VI**

**DO CARGO E COMPETÊNCIA DA AUTORIDADE RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO DE  
INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC**

Art. 13 O cargo da Autoridade Responsável pelo SIC não poderá ser acumulada por quem esteja em estágio probatório, com o exercício de qualquer mandato sindical, representante de Associação, cargo de direção, função gratificada ou de assessoramento.

Art. 14 Compete à Autoridade Responsável pelo SIC

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da lei nº 12.527/11, e o Decreto nº 7.724/12;

II – monitorar a implementação do disposto na lei 12.527/11 e apresentar relatórios semestrais sobre o seu cumprimento;

III – recomendar às unidades as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao concreto cumprimento do disposto nesta lei e seus regulamentos;

Parágrafo Único - Caberá ao Reitor a indicação da Autoridade Responsável pelo SIC.



**MINISTERIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CONSELHO SUPERIOR**

**RESOLUÇÃO N° 65, DE 27 DE MARÇO DE 2015.**

**CAPÍTULO VII  
DA ATRIBUIÇÃO DO SECRETÁRIO**

Art. 15 Da atribuição do Secretário:

- I – organizar e acompanhar a tramitação das demandas e demais solicitações endereçadas à Ouvidoria Geral;
- II – manter atualizado o arquivo da Ouvidoria;
- III – elaborar, sob a supervisão do Ouvidor, os quadros demonstrativos necessários aos relatórios da Ouvidoria;
- IV – desempenhar outras atribuições que o Ouvidor Geral julgar conveniente para melhoria da Ouvidoria Geral;
- V – substituir o Ouvidor Geral nos seus impedimentos legais.

**CAPÍTULO VIII  
DA DOCUMENTAÇÃO E PRAZOS**

Art. 16 As manifestações à Ouvidoria Geral serão documentadas em ordem cronológica, em cujo registro forçosamente deverá constar:

- I – data do recebimento da demanda;
- II – data da resposta;
- III – nome do demandante;
- IV – endereço, telefone e/ou e-mail do demandante;
- V – forma de contato mantido: pessoal, por telefone, carta e e-mail;
- VI – proveniência da demanda: servidores do IFPB ou cidadãos;
- VII – tipo de demanda: denúncia, reclamação, sugestão, elogio, outros;
- VIII – unidade envolvida;
- IX – situação apresentada;
- X – resposta.

Parágrafo Único – A documentação das manifestações poderá ser acessada durante 1 (um) ano, pelas partes envolvidas no processo, salvo, a critério da Ouvidoria Geral, o estabelecimento de prazo maior.

Art. 17 O prazo para respostas das demandas encaminhadas à Ouvidoria será de 10 (dez dias), a contar da data da manifestação do cidadão, podendo ser prorrogado por igual período. O setor interno terá até 5 (cinco) dias para devolver a resposta à Ouvidoria, salvo, justificativa apresentada ao titular da Ouvidoria Geral.



**MINISTERIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CONSELHO SUPERIOR**

**RESOLUÇÃO N° 65, DE 27 DE MARÇO DE 2015.**

**CAPÍTULO IX  
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS**

Art. 18 A Reitoria juntamente com os demais campi cooperará, de forma prioritária, com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o acesso desta aos serviços, informações e documentos aos servidores.

Art. 19 É vedada a participação de membro da Ouvidoria em processos administrativos internos, que visam esclarecer as questões levantadas pela comunidade interna e externa.

Art. 20 Os casos omissos serão apresentados pelo Ouvidor-Geral ao Conselho Superior, que se pronunciará por maioria simples de seus membros, mediante resolução que discipline o assunto em questão.

Art. 21 O não cumprimento do disposto no artigo supramencionado sujeitará o dirigente ou servidor à apuração de sua responsabilidade, através de procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação do Ouvidor Geral.

Art. 22 Exercer outras funções que lhe forem conferidas desde que compatíveis com sua finalidade, sendo-lhe vedada a representação judicial e a consultoria jurídica.

Art. 23 Ficam revogadas as disposições em contrário, e, especialmente, a Resolução 17/2002.

Art. 24 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**CÍCERO NICÁCIO DO NASCIMENTO LOPES  
Presidente do Conselho Superior**