



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS
GABINETE DO REITOR

Avenida Professor Mário Werneck, n.º. 2590, Bairro Buritis, Belo Horizonte, CEP 30575-180, Estado de Minas Gerais

PORTARIA N.º. 0686 DE 20 DE MAIO DE 2014.

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria-geral deste Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais.

O REITOR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Estatuto da Instituição, republicado com alterações no Diário Oficial da União do dia 28/06/2012, Seção 1, Págs. 130, 131 e 132 e pelo Decreto de 12 de agosto de 2011, publicado in DOU de 15 de agosto de 2011, Seção 2;

RESOLVE

Art. 1º - CRIAR a Ouvidoria-Geral e o cargo de Ouvidor no âmbito deste Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais com a finalidade de aprimorar nossos canais de comunicação com a comunidade, visando o aperfeiçoamento dos serviços desta Instituição.

Art. 2º - A ouvidoria será uma unidade de natureza mediadora, sem caráter administrativo, executivo, deliberativo ou decisório.

Art. 3º - A Ouvidoria-geral funcionará no edifício desta Reitoria e ficará sob a responsabilidade do Ouvidor, que exercerá as suas atividades com autonomia e no interesse geral dos cidadãos.

Art. 4º - O Ouvidor deverá:

I - receber, examinar e encaminhar as reclamações, sugestões, elogios e denúncias, referentes ao desenvolvimento das atividades exercidas pelos servidores e discentes desta Instituição.

II - acompanhar as providências solicitadas às unidades organizacionais pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS
GABINETE DO REITOR**

Avenida Professor Mário Werneck, n°. 2590, Bairro Buritis, Belo Horizonte, CEP 30575-180, Estado de Minas Gerais

III – identificar e interpretar o grau de satisfação dos usuários com relação aos serviços públicos prestados;

IV – propor soluções e oferecer recomendações às instâncias pedagógicas e administrativas, visando a melhoria dos serviços prestados;

V – realizar, no âmbito de suas competências, ações para apurar a procedência das reclamações e denúncias, assim como eventuais responsabilidades, com vistas à necessidade ocasional de instauração de sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos pertinentes;

VI – requisitar fundamentadamente, por meio formal e quando cabíveis, informações junto aos setores e às unidades do IFMG;

VII – revisar, organizar, documentar e providenciar publicação no Boletim Interno os procedimentos relacionados à sua área;

VIII – executar outras funções que, por sua natureza, lhes estejam correlatas ou lhe tenham sido atribuídas;

IX – organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e elaborar pesquisas para monitoramento do nível de satisfação dos cidadãos, dando conhecimento ao Gabinete do Reitor;

X - contribuir para a disseminação de formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação de serviços públicos do Instituto.

XI - no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo das informações levadas a seu conhecimento.

Parágrafo único - As reclamações, sugestões, elogios e denúncias encaminhadas diretamente aos órgãos e entidades vinculadas ao Instituto deverão ser tratadas pelos órgãos vinculados sem interferência do Ouvidor, exceto quando explicitamente solicitado por uma das partes.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS
GABINETE DO REITOR**

Avenida Professor Mário Werneck, n.º. 2590, Bairro Buritis, Belo Horizonte, CEP 30575-180, Estado de Minas Gerais

Art. 5º - Fica estabelecido o prazo de 15 dias úteis, a partir da data de recebimento, para as Pró-Reitorias, Diretorias, Campus, Coordenadorias e demais Seções vinculadas a este Instituto, apresentarem os resultados das apurações ao Ouvidor, que responderá diretamente ao interessado.

Parágrafo único - O prazo poderá ser estendido em razão da natureza da solicitação, a critério do Ouvidor.

Art. 6º - O Ouvidor poderá, a qualquer tempo, solicitar as informações necessárias para o acompanhamento das providências adotadas, em razão de reclamação, sugestão e denúncia.

Art. 7º - Todas as denúncias recebidas serão encaminhadas ao setor responsável para apuração.

Art. 8º - Qualquer pessoa física ou jurídica poderá, diretamente ou mediante representação, apresentar reclamação, sugestão, elogio e denúncia ao Ouvidor.

§ 1º - As reclamações, sugestões, elogios e denúncias serão reduzidas a termo e formalizadas, através da abertura de processo administrativo, no momento do seu recebimento.

§ 2º - Quando o processo se referir a uma reclamação ou denúncia, devem constar de seu registro os motivos que a determinou e a identidade do interessado, a qual deverá ser protegida por sigilo, sempre que solicitado.

§ 3º - O Ouvidor não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questão posta em juízo.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS
GABINETE DO REITOR**

Avenida Professor Mário Werneck, n.º. 2590, Bairro Buritis, Belo Horizonte, CEP 30575-180, Estado de Minas Gerais

§ 4º - Quando for o caso, o Ouvidor aconselhará o interessado a dirigir-se à autoridade competente.

§ 5º - Os processos formalizados perante a Ouvidoria-Geral não interrompem os prazos de interposição de recursos judiciais ou administrativos.

Art. 9º - A Ouvidoria deverá cooperar com as demais Ouvidorias do Governo Federal, bem como as de Estados, Municípios, Distrito Federal e demais entidades públicas e privadas, visando salvaguardar os direitos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados.

Art. 10º – Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação no Boletim de Serviços deste Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais.

Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, 20 de maio de 2014.

Professor **CAIO MÁRIO BUENO SILVA**
Reitor do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais