



INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA**  
**REITORIA**

Rua Esmeralda, 430 - Fx Nova - Camobi - Cep: 97110-767 - Santa Maria/RS  
Fone/Fax: (55) 3226 1603

---

**PORTARIA Nº 829, DE 11 DE JULHO DE 2012**


O REITOR PRO TEMPORE DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA - RS, nomeado pela Portaria MEC nº 733, de 01 de junho de 2012, publicada no Diário Oficial da União de 04 de junho de 2012, no uso de suas atribuições legais e estatutária,

RESOLVE:

I - Instituir a Ouvidoria - Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha.

II - APROVAR o Regulamento da Ouvidoria do IF Farroupilha, conforme anexo.

Publique-se  
11/07/2012.

  
Jesué Graciliano da Silva  
Reitor Pro Tempore  
IF Farroupilha - RS



INSTITUTO FEDERAL  
FARROUPILHA  
RS

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA  
**REITORIA**

Rua Esmeralda, 430 - 97110-060 - Faixa Nova - Camobi - Santa Maria - RS  
Fone/FAX: (55) 3226 1603

E-Mail: [gabreitoria@iffarroupilha.edu.br](mailto:gabreitoria@iffarroupilha.edu.br)

---

---

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
FARROUPILHA

REGULAMENTO DA OUVIDORIA GERAL

CAPÍTULO I  
DA OUVIDORIA

**Art. 1º** A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha - IFFARROUPILHA é um canal de comunicação entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas e pedagógicas do Instituto, visando à melhoria dos processos institucionais e o aperfeiçoamento dos processos democráticos com transparência.

**Art. 2º** São objetivos da Ouvidoria da IFFARROUPILHA:

- I – assegurar a participação da comunidade na Instituição, fortalecendo a cidadania, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;
- II – reunir informações sobre diversos aspectos da instituição com o fim de contribuir para a gestão institucional;
- III- desenvolver suas atividades dentro dos princípios de ouvir, resolver e melhorar.

CAPÍTULO II  
DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

**Art. 3º** A Ouvidoria é órgão de apoio ao Reitor em assuntos de acompanhamento do processo pedagógico e administrativo, e ao seu titular compete:



INSTITUTO FEDERAL  
FARROUPILHA  
Itaópolis

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA  
**REITORIA**

Rua Esmeralda, 430 - 97110-060 - Faixa Nova - Camobi - Santa Maria - RS  
Fone/FAX: (55) 3226 1603

E-Mail: [gabreitoria@iffarroupilha.edu.br](mailto:gabreitoria@iffarroupilha.edu.br)

- I. Receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, denúncias, consultas e elogios referentes ao desenvolvimento das atividades exercidas pelos servidores e discentes do IFFARROUPILHA;
- II. Acompanhar as providências solicitadas às unidades organizacionais pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;
- 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, quando julgar necessário, visando a melhoria dos serviços prestados, com relação às manifestações recebidas;
- 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, e exclusivamente quando cabíveis, por meio formal, informações junto aos setores e às unidades da Instituição;
- VII. Revisar, organizar, documentar e publicar os procedimentos relacionados a sua área.

**Art. 4º** O Ouvidor do IFFARROUPILHA age de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I – facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;
- II – atuar na prevenção de conflitos;
- III – atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- IV – agir com ética, integridade, transparência e imparcialidade;



INSTITUTO FEDERAL  
FARROUPILHA  
Ribeira

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA  
**REITORIA**

Rua Esmeralda, 430 - 97110-060 - Faixa Nova - Camobi - Santa Maria - RS  
Fone/FAX: (55) 3226 1603

E-Mail: [gabreitoria@iffarroupilha.edu.br](mailto:gabreitoria@iffarroupilha.edu.br)

V – resguardar o sigilo das informações, bem como o nome e os dados dos envolvidos, exceto nos casos em que a identificação seja necessária para a solução do problema e atendimento do interessado.

VI – promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

**Art. 5º** O Ouvidor do IFFARROUPILHA tem as seguintes atribuições:

I – receber demandas – reclamações, sugestões, denúncias, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;

II – encaminhar às unidades envolvidas as solicitações para que possam:

a) no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

b) no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

c) no caso de denúncias: encaminhá-las ao Reitor para as devidas providências;

d) no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;

e) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho;

III – transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de sete dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;

IV – registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;

V- acompanhar o andamento das solicitações, verificando o cumprimento do prazo estabelecido para a resposta, fazendo constar no relatório aqueles não atendidos;

VI – encaminhar para o Reitor do IFFARROUPILHA, mensalmente, a *Listagem das Solicitações à Ouvidoria*, não podendo constar os nomes dos usuários;

VII – elaborar e divulgar relatórios mensais sobre o andamento da Ouvidoria;



INSTITUTO FEDERAL  
FARROUPILHA  
Itaócia

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA  
**REITORIA**

Rua Esmeralda, 430 - 97110-060 - Faixa Nova - Camobi - Santa Maria - RS  
Fone/FAX: (55) 3226 1603

E-Mail: [gabreitoria@iffarroupilha.edu.br](mailto:gabreitoria@iffarroupilha.edu.br)

- VIII – manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- IX – sugerir por meio de memorandos às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição; e
- X – retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada.

### CAPÍTULO III DOS USUÁRIOS

**Art. 6º** A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I – por estudantes dos diversos campi do IFFARROUPILHA distribuídos pelo Estado, bem como dos polos de EAD vinculados ao IFFARROUPILHA em todo o País;
- II – por funcionários docentes do IFFARROUPILHA;
- III – por funcionários técnico-administrativos do IFFARROUPILHA.
- IV – por pessoas da comunidade externa;

Parágrafo único. A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

### CAPÍTULO IV DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

**Art. 7º** A Ouvidoria recebe:

- I – reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da Instituição e sobre serviços prestados pelo IFFARROUPILHA;



INSTITUTO FEDERAL  
FARROUPILHA  
REITORIA

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA  
**REITORIA**

Rua Esmeralda, 430 - 97110-060 - Faixa Nova - Camobi - Santa Maria - RS  
Fone/FAX: (55) 3226 1603

E-Mail: [gabreitoria@iffarroupilha.edu.br](mailto:gabreitoria@iffarroupilha.edu.br)

- II – sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações do IFFARROUPILHA;
- III – denúncias, em que o solicitante aponte irregularidades relacionadas ao IFFARROUPILHA, dentro ou fora da Instituição;
- IV – consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações;
- V – elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários – docentes e/ou técnico-administrativos -, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes no IFFARROUPILHA.

## CAPÍTULO V DAS INSTÂNCIAS

**Art. 8º** Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades organizacionais envolvidas:

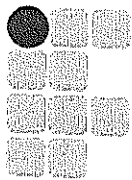
- I – no caso de solicitações ligadas aos campi do IFFARROUPILHA, ao diretor do Campus;
- II – no caso de solicitações ligadas às pró-reitorias, aos pró-reitores.

§ 1º A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, através de telefone ou de *e-mail*, de acordo com a complexidade de cada caso.

§ 2º As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender, com presteza, questões ligadas à Ouvidoria.

§ 3º Quando procuradas, as unidades têm até dez dias úteis para receber o Ouvidor e para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

§ 4º A Ouvidoria Geral, em qualquer caso, fará constar obrigatoriamente do relatório mensal a que alude o art. 10 deste Regulamento, o nome e o cargo do servidor, dirigente ou não, que deixar de cumprir o prazo definido no parágrafo 3º deste artigo.



INSTITUTO FEDERAL  
FARROUPILHA  
REITORIA

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA  
**REITORIA**

Rua Esmeralda, 430 - 97110-060 - Faixa Nova - Camobi - Santa Maria - RS  
Fone/FAX: (55) 3226 1603

E-Mail: [gabreitoria@iffarroupilha.edu.br](mailto:gabreitoria@iffarroupilha.edu.br)

---

---

## CAPÍTULO VI DA DOCUMENTAÇÃO

**Art. 9º** Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I – data do recebimento da demanda;
- II – data da resposta;
- III – nome do solicitante;
- IV – endereço/telefone/*e-mail* do solicitante;
- V – forma de contato mantido – pessoal, por telefone, *e-mail* ou formulário *on line*;
- VI – proveniência da demanda – estudante, funcionário docente, técnico-administrativo, ou comunidade;
- VII – tipo de demanda – reclamação, sugestão, denúncia, consulta ou elogio;
- VIII – unidade envolvida;
- IX – situação apresentada; e
- X – resposta.

**Art. 10.** O Reitor do Instituto Federal Farroupilha recebe, mensalmente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

**Art. 11.** Os Pró-Reitores do IFFARROUPILHA, caso o requeiram, recebem a listagem das solicitações relacionadas às unidades ligadas às suas Pró-Reitorias, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.



INSTITUTO FEDERAL  
FARROUPILHA  
RS

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA  
**REITORIA**

Rua Esmeralda, 430 - 97110-060 - Faixa Nova - Camobi - Santa Maria - RS  
Fone/FAX: (55) 3226 1603

E-Mail: [gabreitoria@iffarroupilha.edu.br](mailto:gabreitoria@iffarroupilha.edu.br)

---

---

## CAPÍTULO VII DA DIVULGAÇÃO

**Art. 12.** A Ouvidoria divulga, mensalmente, na *home page* do IFFARROUPILHA na *Internet* e na *Intranet* da Instituição, resumo dos dados gerais do serviço dos dois meses antecedentes.

**Art. 13.** A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

- I – o número total das demandas recebidas no mês
- II – o movimento das demandas recebidas por mês, com o número de solicitações registradas de acordo com cada grupo de usuários;
- III – o movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, denúncias, consultas e elogios;