



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA CONSELHO DIRETOR

RESOLUÇÃO CODIR/CEFET-RJ N.º , DE DE OUTUBRO DE 2022

Aprova regimento interno da ouvidoria

O PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETOR DO CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA, no uso de suas atribuições, e em obediência à deliberação do Conselho Diretor, em sua 8ª Sessão Ordinária, realizada em 21 de outubro de 2022,

R E S O L V E:

Art. 1º - Aprovar atualização do REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca — CEFET/RJ.

Art. 2º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua assinatura.

MAURÍCIO SALDANHA MOTTA

Presidente do Conselho Diretor

OUVIDORIA DO CEFET-RJ
REGIMENTO INTERNO

MINUTA - Versão 26/10/2022

Capítulo I
Da natureza, objeto e finalidade

Art. 1º A Ouvidoria do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca é um órgão de promoção e defesa dos direitos de estudantes, servidores e comunidade externa universitária em suas relações com o Centro, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviços.

§ 1º A Ouvidoria exercerá as suas atividades com autonomia e no interesse geral dos cidadãos.

§ 2º A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo instâncias universitárias e os integrantes das comunidades interna e externa.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria do CEFET:

- I. a defesa dos direitos dos estudantes, servidores e integrantes da comunidade externa em suas relações com o centro;
- II. a promoção, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;
- III. o desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição;
- IV. a coleta, sistematização e divulgação de informações, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das regras e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais; e
- V. a melhoria da qualidade dos processos administrativos e acadêmicos da instituição.

VI. ser reconhecida institucionalmente como uma unidade autônoma, independente e de caráter mediador, que acolhe as manifestações, analisa e

VII. atua na busca de soluções.

Capítulo II

Da vinculação administrativa

Art. 3º A Ouvidoria do CEFET/RJ terá localização própria, de forma a resguardar a sua independência funcional no âmbito das suas atribuições.

Parágrafo Único. A Direção Geral assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria do CEFET/RJ cumpra suas funções, inclusive para que o exercício das atribuições de seus integrantes não lhes resulte em qualquer prejuízo ou danos.

Capítulo III

Da competência e atribuições específicas

Art. 4º No exercício de suas funções, a Ouvidoria do CEFET/RJ possui as seguintes atribuições:

- I. organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;
- II. orientar os servidores, os estudantes, e a comunidade externa sobre a melhor forma de encaminharem as suas manifestações, orientá-los e acompanharem a sua movimentação;
- III. receber críticas, reclamações, denúncias, elogios e sugestões sobre procedimentos e práticas, atuando no sentido de levar os responsáveis a aperfeiçoá-los e corrigi-los, buscando sempre o diálogo entre as partes,

encaminhando todas as mensagens recebidas ao setor responsável para a devida apuração, com a garantia da proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

IV. dar encaminhamento as demandas diferenciadas, pulverizadas e até conflitantes, oferecendo a cada cidadão um tratamento personalizado e a todos um tratamento equânime;

V. contribuir para a resolução de problemas administrativos ou acadêmicos oferecendo alternativas e informações sobre a legislação e as normas internas vigentes;

VI. acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva, dando ciência aos interessados das providências adotadas;

VII. receber, examinar e encaminhar as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, referentes aos atos e procedimentos dos administradores, servidores e demais segmentos da comunidade, e encaminhar às unidades responsáveis pela análise e resolução das manifestações;

VIII. preparar, anualmente, estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do CEFET/RJ, divulgando os seus resultados;

IX. propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

X. sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pelo CEFET/RJ;

XI. encaminhar para estudo da Administração, direta ou indiretamente, propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que lhe pareçam a causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamada a contribuir.

XII. cooperar com as demais Ouvidorias Públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados; e

XIII. elaborar e submeter à aprovação do Conselho Diretor relatório de gestão da Ouvidoria e do SIC, contendo descrição das atividades desenvolvidas, semestral das manifestações recebidas na Ouvidoria, incluindo sugestões, visando à melhoria das relações do CEFET-RJ com a comunidade, garantindo o respeito e os direitos dos cidadãos;

XIV. Coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

XV. zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços do CEFET-RJ;

XVI. em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

- a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
- b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
- c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e,
- d) consolidar os dados por eles coletados;

XVI. exercer a atividade de Serviço de Informações ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro 2011 (Lei de Acesso à Informação);

XVII. adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;

XVIII. receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);

XIX. preparar semestralmente estatísticas indicativas por tipos de manifestação, usuários, área interlocutora, formas de acesso e demais dados que possam ser úteis para análise referente às possibilidades, vulnerabilidades e linhas de ações prováveis, visando à correção de falhas e à prospecção de novas soluções para o tratamento de problemas, no interesse do Estado ou da sociedade.

§ 1º A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação, junto aos setores do CEFET/RJ, seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado. A identificação do usuário é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) e nos termos da Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

§ 2º Para o cumprimento do inciso III do caput deste artigo, a Ouvidoria manterá registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências, incidentes e soluções de problemas apresentados à sua consideração, sem prejuízo da proteção ao denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.

§ 3º No caso de assuntos fora da alçada da Ouvidoria, o Ouvidor poderá aconselhar o interessado a dirigir-se à autoridade competente.

Capítulo IV

Da administração e do cargo do Ouvidor

Art. 5º O Ouvidor deverá integrar o quadro permanente do CEFET/RJ, em regime de Dedicção Exclusiva no caso de docente e ser servidor estável, e cumprindo, no mínimo, um dos critérios estabelecidos pela Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020:

- I. Experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria ou acesso à informação;
- II. Comprovação de carga horária mínima de oitenta horas de capacitação em cursos e 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 de que trata o art. 2º;
- III. Consignação, na declaração de que trata o inciso I do art. 3º, 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 designação ao cargo ou função, como condicionante para manutenção da aprovação da indicação; ou
- IV. Ser integrante da carreira de Finanças e Controle.

Art. 6º As propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da Ouvidoria do CEFET-RJ, serão encaminhadas, pelo Diretor Geral, 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.

§1º São nulas a nomeação, a designação e a recondução de titular da ouvidoria sem a prévia aprovação da CGU.

§ 2ºA ouvidoria do CEFET-RJ não poderá permanecer sem titular submetido à CGU por prazo superior a noventa dias.

§ 3º A discricionariedade na escolha do indicado não impede a realização de processo seletivo pelo CEFET-RJ, com o objetivo de identificar interessados que atendam aos requisitos estabelecidos neste regimento.

§ 4º O envio das propostas referidas no caput será precedido de aprovação pelo CODIR.

Art. 7º As propostas de que trata o art. 5.º serão instruídas com os seguintes documentos:

- I. Declaração preenchida e assinada, conforme modelo constante no Anexo Único da Portaria da CGU n. 01181/2020;

II. Currículo, no qual deverá constar, além da formação acadêmica:

a) discriminação dos cargos efetivos e cargos ou funções em comissão eventualmente exercidos na Administração Pública, com o detalhamento do período e das atividades desempenhadas; e

b) discriminação das áreas de atuação, tempo de permanência e descrição das atividades executadas e dos projetos mais relevantes desenvolvidos, com destaque para os efetuados no âmbito do órgão ou da entidade, quando houver.

III. Documentos comprobatórios do atendimento de ao menos um dos critérios específicos de que trata o art. 4º; e

IV. Aprovação da indicação pelo CODIR.

Art. 8º Sem prejuízo da assunção de responsabilidade do indicado pela veracidade das informações prestadas, é de responsabilidade do CEFET-RJ, previamente à submissão à CGU da indicação para nomeação, designação ou recondução, o cumprimento das condições previstas na legislação para exercício de cargo ou função, inclusive relacionadas a conflito de interesses e a nepotismo.

Art. 9º A permanência no cargo de titular da ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

§ 1º O titular que for exonerado ou dispensado do cargo ou função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo no mesmo órgão após o interstício de dois anos.

§ 2º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o Diretor Geral do CEFET-RJ poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

Art. 10º O titular da ouvidoria deverá manter as condições previstas nesta Portaria durante o período que exercer o cargo ou função.

§ 1º Não será aprovada a indicação para o encargo de Ouvidor daquele servidor que tenha sido:

I. Condenado em procedimento correccional ou ético nos últimos três anos;

II. Condenado pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou

III. condenado pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

§ 2º A função de Ouvidor não poderá ser acumulada com o exercício de qualquer mandato sindical ou qualquer outra função de direção ou assessoramento.

Capítulo V

Da competência do ouvidor

Art. 11º Compete ao Ouvidor:

- I. garantir que todas as demandas formuladas e as sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, num lapso de tempo previamente determinado, variável de acordo com a natureza do assunto;
- II. ouvir os membros da comunidade do CEFET/RJ e o cidadão em geral, com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- III. garantir aos usuários do serviço da Ouvidoria resposta por escrito às indagações e questões apresentadas, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- IV. buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, objeto da manifestação, evitando sua repetição;
- V. recomendar as devidas alterações procedimentais para melhoria da qualidade dos serviços prestados, no atendimento aos membros da comunidade; e
- VI. cumprir e fazer cumprir este Regimento.

Art. 12º A Ouvidoria do CEFET-RJ utilizará para encaminhamento das demandas e sugestões a linha hierárquica institucional.

Parágrafo Único. Quando a linha hierárquica se revelar insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta a determinada demanda, o assunto será encaminhado ao Diretor Geral.

Art. 13º O Diretor Geral poderá baixar instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria.

Art. 14^o A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo, que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas por ela.

Capítulo VI

Do Afastamento do Ouvidor

Art. 15^o O afastamento do Ouvidor no curso do mandato poderá ocorrer:

- I. a seu pedido;
- II. ao perder o vínculo funcional com a Instituição ou alteração do regime de trabalho, conforme disposto no artigo 5.^o;
- III. Por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;
- IV. Por conduta ética incompatível com a função, assim deliberado pelo Conselho Diretor, respeitado amplo direito de defesa;
- V. Por negligência no cumprimento de suas obrigações e funções, assim deliberado pelo Conselho Diretor, respeitado amplo direito de defesa;
- VI. Por ser condenado em processo administrativo disciplinar; e
- VII. Por ser condenado por crime.

Parágrafo Único. Excetuada as hipóteses de desligamento automático previstas nos itens I e II, as propostas de exoneração ou dispensa do Ouvidor deverão ser encaminhadas à avaliação da CGU, e são nulas as exonerações ou dispensas sem a prévia aprovação da CGU.

Capítulo VII
Da Documentação

Art. 16^o Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria serão registradas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

§1^o O registro de manifestação presencial deverá ser agendado previamente, e deverá ser realizado na presença do Ouvidor e de outro servidor do CEFET-RJ.

§2^o Sempre que a manifestação for recebida por meio de registro presencial, a Ouvidoria deverá promover a sua digitalização e a sua inserção imediata no sistema Fala.BR.

§3^o Os atendimentos por e-mail e por telefone serão apenas para orientação aos usuários, não sendo considerados registros de manifestação as comunicações realizadas por meio destes canais.

Art. 17^o As manifestações ocorrerão por meio de:

- I. Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes;
- II. Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- III. Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;
- IV. Solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da administração pública;
- V. Solicitação de Simplificação: refere-se a um serviço público ofertado pelo órgão e tem a finalidade de promover a simplificação e a desburocratização;
- V. Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo CEFET-RJ; e

VI. Eventuais tipos de manifestação criados em legislação específica.

Parágrafo único. A solicitação de simplificação seguirá o disposto na Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018.

Art. 18º A Ouvidoria fará o encaminhamento das manifestações que necessitarem de análise, apuração ou atendimento, para os Diretores sistêmicos e Dirigentes de cada unidade do CEFET-RJ.

Parágrafo único. Nos casos em que os Diretores sistêmicos e Dirigentes das unidades se revelarem insuficientes ou ineficazes para oferecer resposta a determinada manifestação, o assunto será encaminhado ao Gabinete do Diretor Geral.

Art. 19º A Ouvidoria deverá encaminhar a decisão administrativa final ao usuário no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, para manifestações de acesso à informação (SIC), a Ouvidoria deverá encaminhar a decisão administrativa final ao usuário no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por até 10 (dez) dias.

Art. 20º A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:

- I. Expor os fatos conforme a verdade;
- II. Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- III. Não agir de modo temerário; ou
- IV. Fornecer informações que lhe forem solicitadas para os esclarecimentos dos fatos.

Parágrafo único. A manifestação do tipo denúncia poderá ser encerrada quando não houver elementos mínimos de autoria e materialidade, indispensáveis à sua apuração.

Art. 21^o A Ouvidoria elaborará, anualmente, relatório de gestão, consolidando as informações recebidas nas manifestações encaminhadas pelos usuários e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, onde deverá indicar, no mínimo:

- I. Informações sobre a força de trabalho da Ouvidoria;
- II. Número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III. Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- IV. Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- V. Informações acerca do funcionamento de seus Conselhos de Usuários de Serviços Públicos;
- VI. Resultado das pesquisas de satisfação elaboradas separadamente, ou através dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos; e
- VII. Atitudes consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 1^o O relatório de gestão será encaminhado para aprovação do Conselho Diretor.

§ 2^o A Ouvidoria disponibilizará, na página do CEFET-RJ na internet, os relatórios anuais com os dados gerenciais para acompanhamento dos usuários e gestores do CEFET-RJ.

Parágrafo único: Os interlocutores das unidades atuarão juntamente ao SIC para entregar as informações aos demandantes com a maior brevidade possível, orientando de forma clara e objetiva quando houver negativa de acesso à informação.

Capítulo VIII
Dos Procedimentos Éticos

Art. 22^o À equipe da Ouvidoria do CEFET-RJ, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição da República Federativa do Brasil, do Regime Jurídico Único, do Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, constante do Anexo do Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994, pelo Código de Conduta dos Servidores do CEFET-RJ e os Regulamentos da Instituição.

Art. 23^o Os servidores lotados na Ouvidoria do CEFET-RJ também deverão observar as seguintes diretrizes de atuação:

- I. Zelar pela tutela da confiança do usuário de serviços públicos que recorre à ouvidoria;
- II. Adotar as medidas necessárias para salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes;
- III. Abster-se de publicar ou compartilhar informação obtida em razão do ofício por qualquer outro meio que não aqueles previstos nesta Portaria;
- IV. Respeitar os usuários de serviços públicos em suas peculiaridades, necessidades e vulnerabilidades, bem como zelar pelo seu melhor interesse; e
- IV. Não adotar medidas tendentes à restrição dos direitos à manifestação de que trata a Lei nº 13.460, de 2017, salvo se definidas por lei ou se necessárias para coibir ou prevenir violência ou grave ameaça.

Capítulo IX

Da Avaliação dos Serviços da Ouvidoria do CEFET-RJ

Art. 24^o Os serviços da Ouvidoria do CEFET-RJ serão avaliados de maneira permanente pelos usuários de seus serviços.

Capítulo X

Das Disposições Gerais e Transitórias

Art. 25^o O Diretor Geral, Diretores Sistêmicos, Diretores de Unidade, Prefeito e demais dirigentes de órgãos, que compõem a estrutura organizacional do CEFET-RJ, deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o acesso desta a serviços, informações e servidores.

Art. 26^o Os gestores das unidades não poderão se recusar a receber, atender e emitir decisões administrativas, dentro dos prazos legalmente instituídos, de manifestações protocoladas via Ouvidoria, sob pena de responsabilidade do agente público, conforme previsto na Lei nº 8112, de 11 de dezembro de 1990.

Art. 27^o A Corregedoria, Auditoria Interna e a Procuradoria do CEFET-RJ devem atuar em parceria com a Ouvidoria, tendo como pressuposto o princípio da Cooperação.

Art. 28^o A Direção Geral assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria cumpra suas funções, inclusive para que o exercício das atribuições de seus integrantes não lhes resulte em qualquer prejuízo ou danos.

Art. 29^o Esta resolução entrará em vigor na data desta sua publicação, ficando revogada a Resolução 18/2012/CODIR/CEFET-RJ.