



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE ALAGOAS
CONSELHO SUPERIOR/IFAL

RESOLUÇÃO Nº 144 / 2024 - CONSUP/IFAL (11.20)

Nº do Protocolo: 23041.006137/2024-72

Maceió-AL, 20 de fevereiro de 2024.

Altera, ad referendum do Conselho Superior, o anexo da Resolução 15/CS, de 5 de setembro de 2018, que aprova o Regimento Geral e a Estrutura Administrativa no âmbito do Instituto Federal de Alagoas.

O PRESIDENTE DO CONSELHO SUPERIOR do Instituto Federal de Alagoas - IFAL, órgão de caráter consultivo e deliberativo da Administração Superior, no uso de suas atribuições conferidas pelo § 3º do Art. 10 da Lei nº 11.892, de 29/12/2008, publicada no DOU de 30/12/2008, nomeado pelo Decreto Presidencial de 13/6/2023, publicado no DOU de 14/6/2023, Seção 02, página 01, em conformidade com o inciso XI do Art. 9º do ANEXO da Resolução nº 11, de 22 de setembro de 2009 que aprova o Estatuto da Instituição e considerando o Processo nº 23041.032852/2022-07, de 12/7/2022.

RESOLVE:

Art. 1º. O Anexo da Resolução 15/CS, de 5 de setembro de 2018, passa a vigorar com as alterações introduzidas por esta Resolução.

"Art. 187. A Ouvidoria é a unidade administrativa, integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, responsável por interagir com os usuários dos serviços oferecidos pelo Instituto Federal de Alagoas/Ifal, com objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar as atividades institucionais, com jurisdição nas áreas acadêmica e administrativa dos Campi do Ifal." (NR)

"Art. 187.A. A Ouvidoria do Ifal tem como finalidade exercer as competências definidas nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, Capítulo III, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018.

Parágrafo único. No exercício de suas competências, a Ouvidoria observará os seguintes princípios e diretrizes:

I - autonomia no exercício de suas atribuições;

II - foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;

III - ação proativa para o aprimoramento da transparência; e

IV - máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos"(NR)

"Art. 190 Compete à Ouvidoria:

I - receber e dar tratamento, nos termos de regulamento:

a) às manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017;

b) às manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio Instituto Federal de Alagoas;

c) aos relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018; e

d) as petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709, de 2018.

II - coordenar as atividades de Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011;

III - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos e aos pedidos de acesso à informação recebidos;

IV - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

V - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos prestados pelo Ifal;

VI - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VII - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços do Ifal;

VIII - adotar meios de solução pacífica de conflitos entre usuários dos serviços públicos e o Ifal, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

IX - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

X - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

XI - realizar a articulação com as demais unidades do Ifal para a adequada execução de suas competências;

XII - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017;

XIII - produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017; e

XIV - elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo dirigente máximo do Ifal e publicada no site do órgão, na parte direcionada à Ouvidoria, para ciência e acompanhamento das ações.

Parágrafo único. O disposto no inciso VIII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015." (NR)

"Art. 190.A. A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I - espaço físico para atendimento presencial que permita discricção e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

II - Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do Art. 190 desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

a) acesso via internet;

b) geração automática de protocolo;

c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;

d) controles e registros de acesso; e

e) meios informatizados que permitam a pseudonimização ou anonimização das demandas recebidas.

1. nos termos do §4º do art. 13 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, pseudonimização é o tratamento por meio do qual um dado deixa de poder ser associado, direta ou indiretamente, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro; e

2. nos termos do Art. 5º, inciso XI da Lei 13.709, de 2019 anonimização é a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.

III - número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria.

§ 1º Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial Ifal, em local de fácil acesso.

§ 2º A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

§ 3º Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados." (NR)

"Art. 190.B. A Ouvidoria será chefiada, preferencialmente, por servidor estável em regime de dedicação exclusiva com formação de nível superior e que detenha obrigatoriamente os seguintes requisitos:

I - possuir experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria e acesso à informação ou de prestação e avaliação de serviços públicos;

II - possuir certificação em ouvidoria concedida por instituição nacionalmente reconhecida; e

III - não ter sido condenado:

a) em procedimento correccional ou ético nos últimos três anos;

b) pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou

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

§ 1º O requisito a que se refere o inciso II poderá ser comprovado em até seis meses após a nomeação.

§ 2º O titular da Ouvidoria será indicado pelo Reitor e terá mandato de três anos prorrogável uma vez pelo mesmo período.

§3º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

§ 4º O mandato do titular da ouvidoria poderá ser interrompido apenas nas seguintes situações:

I - mediante a incorrência das hipóteses do inciso III do caput;

II - de modo preventivo, em caso de conduta punível com demissão, negligência, imprudência ou imperícia que resulte em prejuízo ao adequado cumprimento das obrigações legais da ouvidoria, nos termos da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, por ato devidamente justificado do dirigente máximo, precedido da instauração do respectivo processo disciplinar pela autoridade correccional competente que, necessariamente, recomende tal medida; e

III - por ato devidamente justificado do Reitor, precedido de parecer favorável do órgão central de ouvidoria, que necessariamente indique a inobservância de requisitos de conduta, de procedimentos normatizados ou desempenho insatisfatório que impacte na qualidade dos trabalhos, nas metas e tempestividade, considerados os recursos à disposição da unidade de ouvidoria.

§ 5º. As propostas de nomeação, designação e de recondução do(a) Ouvidor(a) serão encaminhadas, pelo(a) Reitor(a), 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, e seguindo os procedimentos indicados no art. 2º da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020." (NR)

Art. 2º Ficam revogados os seguintes dispositivos do Anexo da Resolução nº 15/CS, de 2018:

I - os §§ 1º, 2º e 3º do Art. 187;

II - o Art. 188; e

III - o Art. 189.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

(Assinado digitalmente em 20/02/2024 13:44)
CARLOS GUEDES DE LACERDA
REITOR - TITULAR

REIT (11.01)
Matrícula: 1085939

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ifal.edu.br/public/documentos/index.jsp> informando seu número: **144**, ano: **2024**, tipo: **RESOLUÇÃO**, data de emissão: **20/02/2024** e o código de verificação: **819eb13e12**