

OUVIDORIA¹

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO. **Orientações para uma implantação de uma unidade de ouvidoria:** rumo ao sistema participativo². 5. ed. Revista e atualizada. Brasília: CGU, 2012. (Coleção OGU)

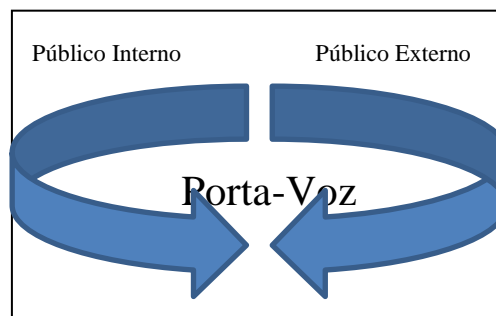
O QUE É UMA OUVIDORIA PÚBLICA?

Instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado por meio da interlocução, de modo que esse processo provoque contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

É uma instância onde se detecta a existência de problemas e, como consequência, induz a melhorias estruturais³ e conjunturais.

A ouvidoria é uma instituição de **participação** e tem o dever de promover a interação.

O QUE É O OUVIDOR?



O papel do ouvidor é permitir uma administração participativa. É a chave para uma gestão eficiente.

Cabe-lhe:

- 1 Buscar soluções para a demanda dos cidadãos.
- 2 Garantir direitos do cidadão.
- 3 Incentivar participação e conscientização da população ao direito a um serviço público de qualidade.

² O Acesso ao Manual pode ser feito pelo link <http://www.ouvidorias.gov.br/central-de-conteudos/biblioteca/arquivos/cartilhas/cartilha-1.pdf/view>

³ Mudança estrutural é aquela que ocorre em longo prazo, sejam nos aspectos econômicos, sejam nos sociais, políticos, por exemplo. A conjuntural refere-se ao momento e pode ocorrer em curto prazo. Para que aconteça a primeira, é preciso passar pela análise da conjuntura.

- 4 Oferecer informações gerenciais e sugestões ao órgão em que atua, com vistas ao aprimoramento da prestação de serviço.
- 5 Contribuir para a formulação de políticas públicas.

A OUVIDORIA NO IFMT

O *Regimento Geral IFMT* (Abril 2012) regulamenta sobre o funcionamento da Ouvidoria, em conformidade com o Título V – Dos Órgãos Executivos da Administração Superior, Capítulo I, Seção V, Subseção III e, de acordo com o Título III, da Gestão Institucional.

COMPETÊNCIAS OUVIDORIA (Art. 92, *Regimento Geral*, 2012)

I. Receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias, referentes ao desenvolvimento das atividades exercidas pelos servidores e discentes do Instituto Federal de Mato Grosso;

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

III. Identificar e interpretar, anualmente, 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 necessária a melhoria dos serviços prestados, com relação as manifestações recebidas;

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

VI. Requisitar fundamentalmente, e exclusivamente quando cabíveis, por meio formal, informações junto aos setores e as unidades da instituição;

VII. Revisar, organizar, documentar e publicar os procedimentos relacionados a sua área;

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

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

X. Sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pelo IFMT.