

Ministério da Educação

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão
Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional



Manual de Procedimento Operacional

Processos: Ouvidoria do IFMA

1. Fluxo Interno – Manifestação Tipo Sugestão
2. Fluxo Interno – Manifestação Tipo Solicitação de Providências
3. Fluxo Interno – Manifestação Tipo Reclamação
4. Fluxo Interno – Manifestação Tipo Elogio
5. Fluxo Interno – Manifestação Tipo Denúncia
6. Fluxo Interno - Pedido de Informação via E-SIC

Versão 1.0

1. PROCESSO: FLUXO INTERNO – MANIFESTAÇÃO TIPO SUGESTÃO

De acordo com a Instrução Normativa 05/2018, do Ministério da Transparência e Ouvidoria Geral da União, define-se **SUGESTÃO** como apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal.

Etapa	Procedimento	Responsável
1	Registrar Manifestação	Cidadão
Ações		
a) Para registrar a sua manifestação, o cidadão poderá usar os canais de comunicação disponibilizados no Sistema Unificado da Administração Pública - SUAP (https://suap.ifma.edu.br/ouvidoria/registrar_manifestacao) ou na Plataforma Fala.BR (https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx)		
2	Realizar análise prévia da manifestação	Ouvidoria do IFMA
Ações		
a) A Ouvidoria do IFMA realizará análise da manifestação, de acordo com os critérios especificados na Instrução Normativa 05/2018/CGU/OGU e encaminhará à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.		
3	Informar as providências tomadas	Unidade Relacionada
Ações		
a) A Unidade responsável pela tomada de providência deverá, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período, responder a demanda encaminhada pela Ouvidoria Institucional.		
4	Elaborar resposta conclusiva	Ouvidoria do IFMA
Ações		
a) A Ouvidoria do IFMA deverá enviar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.		

2. PROCESSO: FLUXO INTERNO – MANIFESTAÇÃO TIPO SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS

De acordo com a Instrução Normativa 05/2018, do Ministério da Transparência e Ouvidoria Geral da União, define-se **SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS** como pedido para adoção de providências por parte da Administração.

Etapa	Procedimento	Responsável
1	Registrar Manifestação	Cidadão
Ações		
a) Para registrar a sua manifestação, o cidadão poderá usar os canais de comunicação disponibilizados no Sistema Unificado da Administração Pública - SUAP (https://suap.ifma.edu.br/ouvidoria/registrar_manifestacao) ou na Plataforma Fala.BR (https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx)		
2	Realizar análise prévia da manifestação	Ouvidoria do IFMA
Ações		
a) A Ouvidoria do IFMA realizará análise da manifestação, de acordo com os critérios especificados na Instrução Normativa 05/2018/CGU/OGU e encaminhará à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.		
3	Informar as providências tomadas	Unidade Relacionada
Ações		
a) A Unidade responsável pela tomada de providência deverá, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período, responder a demanda encaminhada pela Ouvidoria Institucional.		
4	Elaborar resposta conclusiva	Ouvidoria do IFMA
Ações		
a) A Ouvidoria do IFMA deverá enviar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.		

3. PROCESSO: FLUXO INTERNO – MANIFESTAÇÃO TIPO RECLAMAÇÃO

De acordo com a Instrução Normativa 05/2018, do Ministério da Transparência e Ouvidoria Geral da União, define-se **RECLAMAÇÃO** como demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público.

Etapa	Procedimento	Responsável
1	Registrar Manifestação	Cidadão
Ações		
a) Para registrar a sua manifestação, o cidadão poderá usar os canais de comunicação disponibilizados no Sistema Unificado da Administração Pública - SUAP (https://suap.ifma.edu.br/ouvidoria/registrar_manifestacao) ou na Plataforma Fala.BR (https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx)		
2	Realizar análise prévia da manifestação	Ouvidoria do IFMA
Ações		
a) A Ouvidoria do IFMA realizará análise da manifestação, de acordo com os critérios especificados na Instrução Normativa 05/2018/CGU/OGU e encaminhará à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.		
3	Informar as providências tomadas	Unidade Relacionada
Ações		
a) A Unidade responsável pela tomada de providência deverá, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período, responder a demanda encaminhada pela Ouvidoria Institucional.		
4	Elaborar resposta conclusiva	Ouvidoria do IFMA
Ações		
a) A Ouvidoria do IFMA deverá enviar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.		

4. PROCESSO: FLUXO INTERNO – MANIFESTAÇÃO TIPO ELOGIO

De acordo com a instrução normativa 05/2018, do ministério da transparência e ouvidoria geral da união, define-se **ELOGIO** como demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

Etapa	Procedimento	Responsável
1	Registrar Manifestação	Cidadão
Ações		
a) Para registrar a sua manifestação, o cidadão poderá usar os canais de comunicação disponibilizados no Sistema Unificado da Administração Pública - SUAP (https://suap.ifma.edu.br/ouvidoria/registrar_manifestacao) ou na Plataforma Fala.BR (https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx)		
2	Realizar análise prévia da manifestação	Ouvidoria do IFMA
Ações		
a) A Ouvidoria do IFMA realizará análise da manifestação, de acordo com os critérios especificados na Instrução Normativa 05/2018/CGU/OGU e o elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, e à sua chefia imediata.		
3	Informar a ciência do agente público ou responsável pela prestação do serviço e da chefia imediata	Unidade Relacionada
Ações		
a) A Unidade responsável deverá, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período, responder a demanda encaminhada pela Ouvidoria Institucional informando sobre a ciência do agente público ou responsável pela prestação do serviço e da chefia imediata.		
4	Elaborar resposta conclusiva	Ouvidoria do IFMA
Ações		
a) A Ouvidoria do IFMA deverá enviar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.		

5. PROCESSO: FLUXO INTERNO – MANIFESTAÇÃO TIPO DENÚNCIA

De acordo com a Instrução Normativa 05/2018, do Ministério da Transparência e Ouvidoria Geral da União, define-se **DENÚNCIA** como comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos Órgãos Apuratórios competentes.

Etapa	Procedimento	Responsável
1	Registrar Manifestação	Cidadão
Ações		
a) Para registrar a sua manifestação, o cidadão poderá usar os canais de comunicação disponibilizados no Sistema Unificado da Administração Pública - SUAP (https://suap.ifma.edu.br/ouvidoria/registrar_manifestacao) ou na Plataforma Fala.BR (https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx)		
2	Realizar análise prévia da manifestação	Ouvidoria do IFMA
Ações		
a) A Ouvidoria do IFMA realizará a análise da manifestação, de acordo com os critérios especificados na Instrução Normativa 05/2018/CGU/OGU, verificando se há elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos. Em caso afirmativo, procederá o encaminhamento ao respectivo órgão apuratório. E quando a demanda não apresentar tais elementos indispensáveis à apuração, esta será encerrada, conforme estabelece a aludida Instrução Normativa.		
3	Apresentar resposta conclusiva	Ouvidoria do IFMA
a) A Ouvidoria apresentará resposta conclusiva da denúncia, que conterá informação sobre o seu encaminhamento ao respectivo órgão apuratório competente, e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento. O prazo para elaboração de resposta será de trinta dias, contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.		

6. PROCESSO: FLUXO INTERNO – PEDIDO DE INFORMAÇÃO VIA E-SIC

Pedido de informação – A lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamentada pelo Decreto 7.724/2012, de 16 de maio de 2012, estabelece diretrizes para o acesso às informações públicas. Visando dar efetividade à aludida lei, a Controladoria Geral da União desenvolveu o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC). De uso obrigatório por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, o e-SIC permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal. O cidadão ainda pode interpor recursos caso julgue que a informação apresentada não corresponde à solicitada.

Etapa	Procedimento	Responsável
1	Registrar pedido de acesso à informação	Cidadão
Ações		
a) Para registrar o pedido de informação, o cidadão poderá acessar o link https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.aspx , ou ainda, na página do Instituto Federal do Maranhão, acessar o link https://portal.ifma.edu.br/servico-de-informacoes-ao-cidadao-sic/ .		
2	Receber pedido e realizar análise	Ouvidoria do IFMA
Ações		
a) A Ouvidoria do IFMA realizará a análise do pedido e, uma vez confirmado que se trata de um pedido de informação, procederá o encaminhamento do pedido à unidade responsável em conceder as informações produzidas ou acumuladas, de acordo com os critérios da Lei 12.527/2011 e do Decreto 7.724/2012.		
3	Inserir resposta no sistema e-SIC	Ouvidoria do IFMA
Ações		
a) Caso a Ouvidoria do IFMA confirme que NÃO se trata de um pedido de informação, procederá em inserir resposta conclusiva no Sistema e-SIC, finalizando o seu atendimento.		
4	Responder ao pedido de informação	Unidade Relacionada
Ações		
a) A Unidade responsável deverá, no prazo máximo de 07 (sete) dias, responder ao pedido de informação, de acordo com os critérios da Lei 12.527/2011 e do Decreto 7.724/2012, e restituir à Ouvidoria Institucional.		
5	Inserir resposta no sistema e-SIC	Ouvidoria do IFMA
Ações		
a) A Ouvidoria do IFMA deverá inserir, no prazo máximo de 20 dias, prorrogável por mais dez dias, mediante justificativa, a resposta fornecida pela unidade no Sistema e-SIC.		
6	Encaminhar a 1ª instância superior	Ouvidoria do IFMA
Ações		

a) A Ouvidoria do IFMA realizará a análise do pedido em grau de recurso de 1ª instância, de acordo com os critérios da Lei 12.527/2011 e do Decreto 7.724/2012, e uma vez confirmado que se trata de um recurso à resposta do pedido de informação, procederá o encaminhamento à autoridade hierarquicamente superior que adotou a decisão.		
7	Responder ao pedido de informação em grau de recurso	1ª Instância
Ações		
a) A Unidade responsável deverá, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, responder ao pedido de informação em grau de recurso, de acordo com os critérios da Lei 12.527/2011 e do Decreto 7.724/2012, e restituí-lo à Ouvidoria Institucional.		
8	Inserir resposta no e-SIC	Ouvidoria do IFMA
Ações		
a) A Ouvidoria do IFMA deverá inserir no Sistema e-SIC, no prazo máximo de 05 dias, a resposta fornecida pela autoridade hierarquicamente superior.		
9	Encaminhar a 2ª instância superior	Ouvidoria do IFMA
Ações		
a) A Ouvidoria do IFMA realizará a análise do pedido em grau de recurso de 2ª instância, de acordo com os critérios da Lei 12.527/2011 e do Decreto 7.724/2012, e uma vez confirmado que se trata de um recurso ao pedido de informação, procederá o encaminhamento à autoridade máxima da Instituição. (Reitor)		
10	Responder ao pedido de informação em grau de recurso	Autoridade Máxima da Instituição
Ações		
a) A Autoridade Máxima deverá, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, responder ao pedido de informação em grau de recurso, de acordo com os critérios da Lei 12.527/2011 e do Decreto 7.724/2012, e restituí-lo à Ouvidoria Institucional.		
11	Inserir resposta no e-SIC	Ouvidoria do IFMA
Ações		
a) A Ouvidoria do IFMA deverá inserir no Sistema e-SIC, no prazo máximo de 05 dias, a resposta fornecida pela autoridade máxima da instituição.		