



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL CATARINENSE  
REITORIA - CONSELHO SUPERIOR

RESOLUÇÃO Nº 14/2023 - CONSUPER (11.01.18.67)

Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO

Blumenau-SC, 12 de julho de 2023.

Dispõe sobre o o REGIMENTO INTERNO da Ouvidoria do Instituto Federal Catarinense (IFC).

**O Presidente do Conselho Superior do Instituto Federal Catarinense - IFC, Professor Lucas Spillere Barchinski**, no uso de suas atribuições conferidas pelo Portaria nº 1.003/2022, de 31/05/2022, publicado no Diário Oficial da União, seção 2, pág. 34, em 01/06/2022, e considerando:

- O inteiro teor do processo nº 23348.005018/2019-91 ;
- O disposto no art. 37, § 3º, I, da Constituição da República Federativa do Brasil, que estabelece a necessidade de manutenção, pela administração direta e indireta, de formas de participação popular no acompanhamento da prestação de serviços públicos;
- A Lei nº 12.527, de 18 de novembro 2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II, § 3º, do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, e dá outras providências;
- O Decreto nº 7.724/2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II, § 3º, do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição;
- A Instrução Normativa nº 01, de 05 de novembro de 2014, da Ouvidoria-Geral da União, que estabelece normas a serem observadas pelas ouvidorias públicas do Poder Executivo Federal;
- A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública;
- O Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, e a Instrução Normativa Conjunta nº 1 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, de 12 de janeiro de 2018, que tratam da simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos;
- O Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 05 de setembro de 2018, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública Federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União;
- O Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019, que altera o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que trata da instituição do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF)

como instrumento suficiente e substitutivo da apresentação de outros documentos do cidadão no exercício de obrigações e direitos ou na obtenção de benefícios e regulamentar dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

- O disposto nos arts. 07 e 21 do Estatuto do IFC, de 2018, (<http://ifc.edu.br/wp-content/uploads/2018/10/Estatuto-do-Instituto-Federal-Catarinense.pdf>);
- A Instrução Normativa nº 3, de 5 de abril de 2019, da Ouvidoria Geral da União, que define modalidades de adesão e organização da Rede Nacional de Ouvidorias de que trata o art. 24-A do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e dispõe sobre o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias;
- A Lei nº 13.709, de 14 de Agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- O Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a Administração Pública Federal direta e indireta, e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
- A Portaria nº 2.141, de 12 de dezembro de 2019, do Ministério da Educação, que estabelece os procedimentos para recebimento e tratamento de manifestações de usuários de serviço público no âmbito do Ministério da Educação - MEC;
- O Decreto Nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020 que Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e instituir os Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal.
- O Manual da Ouvidoria Federal CGU, disponível em <https://www.cgu.gov.br/Publicacoes/ouvidoria/arquivos/manual-de-ouvidoria-publica.pdf> ;
- A Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020 - Dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv, e revoga a Instrução Normativa CGU nº 17, de 3 de dezembro de 2018;
- A Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, do Ministério da Controladoria Geral da União, que Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.
- A Nota Técnica nº 350/2021/CGUNE/CRG, da Coordenação-Geral da União, de 17 de fevereiro de 2021, que trata de questionamentos com origem em particularidades relacionadas às unidades de correição dos Institutos Federais de Ensino Superior - IFES, parágrafo 4.31.;
- A Portaria nº 3.126, de 30 de dezembro de 2021, do Ministério da Educação, que Altera a Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, em razão das alterações promovidas pelo Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e no Decreto nº 10.153, de 3 de novembro de 2019;
- A decisão do Conselho Superior na 9ª Reunião Ordinária do Biênio 2022/2024, em 20 e 21/06/2023.

## **RESOLVE:**

**Art. 1º APROVAR** o Regimento Interno da Ouvidoria do Instituto Federal Catarinense, na forma do Anexo desta resolução.

**Art. 2º** Ficam revogadas as disposições em sentido contrário.

## ANEXO

### REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL CATARINENSE (IFC)

#### CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica regulamentada a Ouvidoria do Instituto Federal Catarinense (IFC) como órgão executivo e consultivo, de apoio à governança e controle interno da instituição, com a finalidade de empreender ações na defesa dos direitos individuais e coletivos da comunidade interna e externa, e aperfeiçoar as atividades institucionais destinadas a atender aos segmentos da sociedade civil e aos diversos setores do IFC, com abrangência de atuação em todos os setores acadêmicos e administrativos dos **campi** do IFC.

Parágrafo único. A Ouvidoria é responsável pelo acolhimento e encaminhamento das manifestações da comunidade interna e externa, na defesa dos direitos e interesse individuais e coletivos, atuando como unidade de representação autônoma e independente na interlocução entre o usuário dos serviços públicos e dos diversos setores da instituição, com vistas a assegurar a participação social e aprimorar a prestação de serviços públicos.

Art. 2º A Ouvidoria integra o Gabinete da Reitoria do IFC como órgão executivo, consultivo, de controle e atuará respeitando os limites das leis vigentes.

Art. 3º A Ouvidoria conta com autonomia de atuação no âmbito do Instituto Federal Catarinense, compreendido como a Reitoria e os **campi**, considerando a competência do Instituto Federal Catarinense como autarquia federal.

#### CAPÍTULO II DAS FINALIDADES, DOS OBJETIVOS E DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

##### Seção I Das finalidades

Art. 4º A Ouvidoria tem por finalidades:

- a) constituir canal único para o recebimento e o tratamento das manifestações de ouvidoria no âmbito do IFC; e
- b) receber, analisar, mediar quando necessário e dar encaminhamento às manifestações de ouvidoria;
- c) intermediar as relações entre o cidadão que a demanda e o IFC, promovendo a qualidade da comunicação entre ambos e a formação de laços de confiança e colaboração mútua.
- d) contribuir para a resolução de problemas administrativos ou institucionais oferecendo alternativas e informações sobre a legislação e as normas internas vigentes;
- e) propor medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação de informações e dos serviços públicos prestados pelo Instituto;

- f) atuar segundo os princípios de conduta baseados na ética, pautando o seu trabalho pela legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, probidade e publicidade de modo a oferecer a cada cidadão um tratamento personalizado e a todos um tratamento igualitário;
- g) contribuir para agilizar a tramitação de processos e procedimentos relativos a situações jurídico-administrativas em que não exista ou em que se tenha demonstrado insuficiente a atuação de outros controles administrativos, internos ou externos, ou quando eventuais embaraços processuais se estiverem sobrepondo às questões de mérito, com prejuízo para os interessados;
- h) cooperar com as demais Ouvidorias Públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados;
- i) manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação seja indispensável para a solução do problema e atendimento da demanda, com base no princípio da confidencialidade;
- j) promover a participação social para auxiliar a construção de políticas públicas, acompanhar e fiscalizar os serviços prestados.

## **Seção II**

### **Dos objetivos**

Art. 5º São objetivos da Ouvidoria:

I - Coordenar e articular as atividades de ouvidoria previstas no art. 6º deste Regimento.

II - propor e coordenar ações com vistas a:

- a) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos; e
- b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

III – zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal, responsáveis por esses serviços; e

IV – acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário.

## **Seção III**

### **Das competências**

Art. 6º Compete à Ouvidoria:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas na legislação vigente, devendo:

- a) promover a participação do usuário na Administração Pública Federal, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- b) acompanhar a prestação de serviços, visando garantir a sua efetividade;
- c) propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços;
- d) auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- e) propor adoção de medida para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

f) receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante o órgão ou entidade a que se vincula; e

g) promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

II - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;

III - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;

IV - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades da ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas;

VII- oportunizar o acesso às informações públicas, que será assegurado mediante:

a) criação de serviço de informações ao cidadão; e

b) realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação.

VIII - acompanhar e avaliar os programas e projetos de atividades de ouvidoria;

IX - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

X - promover a adoção de mediação e conciliação entre usuários de órgãos e entidades públicas, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com relação à Administração Pública;

XI - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;

XII - promover articulação, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

XIII - exercer as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão;

XIV - receber, tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!;

XV - garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas e que estejam inseridas no Portal de Serviços do Governo Federal;

XVI - filtrar as manifestações recebidas;

XVII - encaminhar aos setores competentes do Instituto Federal Catarinense as manifestações e representações recebidas;

XVIII - ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação;

XIX - reconhecer os usuários, sem qualquer distinção como sujeitos de direitos;

XX - qualificar as expectativas dos usuários de forma adequada, caracterizando situações e identificando seus contextos, para que o IFC possa utilizá-las como oportunidades de melhorias na gestão;

XXI - dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos usuários;

XXII - demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, produzindo informações capazes de subsidiar a gestão pública;

XXIII - acompanhar a prestação dos serviços públicos, com o objetivo de garantir sua efetividade;

XXIV - promover a mediação e a conciliação.

§ 1º Os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos dos órgãos e das entidades da Administração Pública Federal serão submetidos à supervisão técnica das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

§ 2º A Ouvidoria do Instituto Federal Catarinense deverá manter:

I - sistema informatizado que permita o recebimento e tratamento das manifestações recebidas;

II - sítio eletrônico que promova a interação entre a sociedade e a Administração Pública Federal, bem como a divulgação de informações e estatísticas dos serviços prestados pelo IFC.

§ 3º A Ouvidoria do Instituto Federal Catarinense deverá avaliar as sugestões, reclamações e denúncias de natureza administrativa, encaminhando-as às autoridades competentes, com vista à:

I - melhoria dos serviços;

II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços;

III - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com o direito à informação e à qualidade dos serviços, na forma da Lei; e

IV - proteção dos direitos dos usuários.

### CAPÍTULO III DA ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Art. 7º A Ouvidoria, como órgão integrante do Gabinete da Reitoria, já constando no Estatuto do Instituto Federal Catarinense, será subordinada diretamente ao (à) reitor (a) em todas as matérias de ordem administrativas e de gestão.

Parágrafo único. A Ouvidoria terá circunscrição em todos os **campi** e na Reitoria do IFC.

Art. 8º A Ouvidoria do IFC é parte integrante da Rede Nacional de Ouvidorias e deve observar as instruções normativas emitidas pela Ouvidoria Geral da União (GU), responsável pela coordenação técnica das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Federal.

Art. 9º A Ouvidoria do IFC deve atuar em parceria com a Auditoria Interna, a Comissão de Ética e a Corregedoria, como instância de apoio à governança e ao sistema de controle interno.

Parágrafo único. Caberá à autoridade máxima da gestão do IFC garantir a infraestrutura material e os recursos humanos necessários ao pleno funcionamento da Ouvidoria.

Art. 10. A Ouvidoria do IFC contará com, a seguinte estrutura mínima

I - um Ouvidor-chefe, titular da Ouvidoria;

II - um servidor para apoio técnico e administrativo.

III - um estagiário;

IV - um servidor para o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);

V - um encarregado de dados; e

VI - um Parceiro da Ouvidoria em cada **campus** e Pró-Reitoria.

Art. 11. O encarregado de dados será indicado pelo(a) Reitor(a) para atuar como canal de comunicação entre a instituição, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o qual responderá diretamente à autoridade máxima da gestão.

Parágrafo único. As orientações quanto ao setor de Proteção de Dados, que trata sobre a LGPD, no âmbito do IFC, serão tratados em regulamentação específica.

Art. 12. O Ouvidor-chefe terá um substituto indicado pelo(a) Reitor(a).

§ 1º O substituto assumirá automática e cumulativamente, sem prejuízo do cargo que ocupa, o exercício do cargo de ouvidor, nos afastamentos, impedimentos legais ou regulamentares do titular e na vacância do cargo, hipóteses em que deverá optar pela remuneração de um deles durante o respectivo período.

§ 2º O substituto fará jus à retribuição pelo exercício do cargo ou função, nos casos dos afastamentos ou impedimentos legais do titular, paga na proporção dos dias de efetiva substituição.

## **Seção I**

### **Do ouvidor(a)-chefe**

Art. 13. A Ouvidoria será exercida por um(a) ouvidor(a)-chefe, nomeado(a) em ato de confiança de escolha pelo(a) reitor(a) e aprovado pela Controladoria Geral da União (CGU).

Parágrafo único. A discricionariedade na escolha do indicado não impede a realização de processo seletivo pelo IFC, com o objetivo de identificar interessados que atendam aos requisitos estabelecidos pela Controladoria-Geral da União.

Art. 14. Cabe ao(à) reitor(a) garantir o suporte necessário à Ouvidoria para o exercício de suas funções, de forma que esta possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes do IFC.

## **Subseção I**

### **Da nomeação ou designação, permanência e recondução**

Art. 15. As propostas de nomeação, designação e de recondução do Ouvidor-chefe do IFC serão encaminhadas, pelo dirigente máximo do IFC, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU conforme legislação vigente.

§ 1º São nulas a nomeação, a designação e a recondução de Ouvidor-chefe do IFC sem a prévia aprovação da CGU.

§ 2º A unidade de Ouvidoria do IFC não poderá permanecer sem titular submetido à CGU por prazo superior a noventa dias.

Art. 16. As propostas serão instruídas conforme a PORTARIA Nº 1.181, DE 10 DE JUNHO DE 2020 ou outro documento que a venha substituir.

Art. 17. O indicado a Ouvidor-chefe do IFC deverá atender aos critérios específicos constantes na PORTARIA Nº 1.181, DE 10 DE JUNHO DE 2020 ou outro documento que a venha substituir.

Art. 18. Sem prejuízo da assunção de responsabilidade do indicado pela veracidade das informações prestadas, é de responsabilidade do órgão ou entidade verificar, previamente à submissão à CGU da indicação para nomeação, designação ou recondução, o cumprimento das condições previstas na PORTARIA Nº 1.181, DE 10 DE JUNHO DE 2020 ou outro documento que a venha substituir e na legislação para exercício de cargo ou função, inclusive relacionadas a conflito de interesses e a nepotismo.

§ 1º Não será aprovada a indicação daquele servidor ou empregado público que tenha sido:

I - condenado em procedimento correicional 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.

§ 2º A permanência no cargo Ouvidor-chefe será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

§ 3º A proposta de recondução deverá ser submetida à avaliação da Ouvidoria Geral da União - OGU pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de seu exercício, acompanhada dos documentos elencados na PORTARIA Nº 1.181, DE 10 DE JUNHO DE 2020 ou outro documento que a venha substituir

§ 4º Caso a proposta de recondução não seja aprovada em virtude de descumprimento aos requisitos previstos, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá submeter nova indicação, no prazo de sessenta dias, contado da ciência da avaliação da OGU.

§ 5º Finda a recondução, se a manutenção do Ouvidor-chefe 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.

## Subseção II

### Da exoneração ou dispensa

Art. 19. A proposta de dispensa ou exoneração do Ouvidor-chefe do IFC pelo dirigente máximo do órgão ou entidade deverá ser motivada, e a justificativa encaminhada previamente à aprovação da CGU, que a analisará em até vinte dias, contados do recebimento.

§ 1º No caso de a CGU manifestar-se contrariamente à exoneração ou dispensa proposta, a comunicação, devidamente motivada, dar-se-á por meio da emissão de expediente dirigido ao dirigente máximo do IFC.

§ 2º O Ouvidor-chefe que for exonerado ou dispensado do cargo ou função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo no mesmo órgão ou entidade após o interstício de dois anos.

## Subseção III

### Da autonomia e independência do exercícios das funções

Art. 20. O Ouvidor-chefe terá plena autonomia e independência no exercício de suas funções, bem como acesso direto a documentos, informações e demais elementos necessários ao desempenho de suas atribuições.

Parágrafo único. O Ouvidor-chefe poderá solicitar, junto aos pró-reitores e diretores-gerais, além dos Parceiros da Ouvidoria de que trata o Art 39, outros servidores do IFC para realização de tarefas temporárias, pontuais e determinadas, para apoio à ação da Ouvidoria.

#### Subseção IV Dos Impedimentos

Art. 21. O Ouvidor-chefe estará impedido de:

- I - intervir em questões pendentes de decisão administrativa ou judicial;
- II - desempenhar ações de assistencialismo e/ou de caráter protecionista;
- III - atuar com foco no imediatismo, sem avaliar a situação como um todo; e
- IV - integrar comissão processante de Processos Administrativos Disciplinares no IFC.

#### Subseção V Da Destituição

Atr. 22. A destituição, dispensa ou exoneração do Ouvidor-chefe do IFC ocorrerá nas seguintes situações, independente de consulta:

- I - perda do vínculo funcional com a instituição;
- II - a pedido do próprio ouvidor;
- III - conflito de interesses;
- IV - de ofício; em razão de falecimento
- V - por atividade ou função que configure conflito de interesse com a atividade;
- VI - nepotismo;
- VII - incidência em uma ou mais hipóteses:
  - a) condenado em procedimento correicional ou ético nos últimos três anos;
  - b) condenado pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de infração penal; ou
  - c) condenado pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.
- VIII - omissão ou recusa injustificada quanto ao atendimento de solicitações do órgão central, incluindo a utilização indevida ou uso deficiente de sistemas informatizados de responsabilidade e gestão da CGU, em que lhe forem concedidos acessos de uso;
- IX - avaliação insatisfatória, pelo órgão central, do desempenho da unidade setorial de ouvidoria em face da qualidade dos trabalhos, atingimento de metas e tempestividade, considerando os recursos à disposição e o porte do órgão ou entidade;
- X - comportamento inapropriado ou incompatível com o cargo ou função exercido; e
- XI - descumprimento da condicionante previsto para aprovação do Ouvidor-chefe pela CGU.

Subseção VI  
Das competências

Art. 23. Compete ao Ouvidor-chefe:

- I - exercer a função de representante do usuário junto à instituição;
- II - facilitar ao máximo o acesso do usuário do serviço à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;
- III - receber, analisar e encaminhar, ao setor competente, sugestões, informações e questionamentos sobre o funcionamento das unidades setoriais do IFC, acompanhando a demanda desde a tramitação até a decisão final;
- IV - recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;
- V - rejeitar e determinar o arquivamento de reclamações e denúncias manifestamente improcedentes;
- VI - dar sempre ao usuário uma resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- VII - atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- VIII - agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- IX - zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da Administração Pública;
- X - resguardar o sigilo das informações;
- XI - recomendar a edição, alteração e revogação de atos normativos internos, com vistas ao aprimoramento acadêmico e administrativo da instituição;
- XII - sugerir medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da instituição;
- XIII - elaborar e apresentar relatório anual de suas atividades ao Conselho Superior – CONSUPER;
- XIV - ser recebido, sempre que o solicitar, por todos os ocupantes de cargos do Instituto, para pedir e receber explicações orais ou por escrito, sobre questões acadêmicas ou de outras atividades;
- XV - sugerir, ao setor interno competente, medidas que visem ao aprimoramento dos serviços prestados;
- XVI - elaborar estudos sobre a qualidade dos serviços prestados, visando contribuir para a sua melhoria;
- XVII - interagir com profissionais de sua área, no Brasil e no exterior, com o objetivo de aperfeiçoar o desempenho de suas atividades;
- XVIII - manter contato com outras ouvidorias e entidades representativas da sociedade, com vistas ao aprimoramento dos serviços e do exercício da cidadania;
- XIX - garantir o acesso gratuito, (na forma da Lei), informal e direto a qualquer cidadão;
- XX - sugerir e propor medidas de aprimoramento da organização dos atos administrativos e das atividades do IFC em proveito da participação da comunidade acadêmica e da sociedade em geral na gestão;

XXI - requisitar acesso aos arquivos, dados, informações, documentos e demais elementos necessários ao desempenho de suas funções à exceção dos resguardados por sigilo, confidencialidade;

## Subseção VII Das habilidades

Art. 24. O cargo de Ouvidor-chefe do IFC requer as seguintes habilidades:

- I - escutar com atenção e paciência;
- II - assumir as funções previstas com responsabilidade, com discrição e com organização;
- III - utilizar recursos de informação e comunicação adequados à realidade das pessoas que procuram os serviços da Ouvidoria;
- IV - promover ações que visam prevenir e mediar conflitos;
- V - orientar os usuários quanto aos prazos, fluxos e ações desenvolvidas no âmbito das unidades de ouvidoria;
- VI - verificar se o usuário demanda cuidados especiais;
- VII - identificar a relação entre o problema apresentado pelo usuário e suas condições de vida;
- VIII - identificar situações que potencialmente possam contribuir para o agravamento ou resolução do problema apresentado;
- IX - realizar ações que possibilitem o conhecimento, pela população, da missão e do modo de trabalho das ouvidoria;
- X - informar aos usuários quais são os órgãos que devem ser acionados, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta pode ser cobrada;
- XI - realizar atividades educativas;
- XII - orientar a população quanto aos seus direitos de cidadania;
- XIII - realizar ações de coleta e registro das informações fornecidas pelos usuários, conforme critérios estabelecidos pela unidade de ouvidoria;
- XIV - consolidar e analisar as informações obtidas por meio do atendimento ao usuário.
- XV - promover a interação entre a equipe da Ouvidoria e as áreas técnicas parceiras;
- XVI - orientar as áreas técnicas sobre os prazos e as rotinas a serem cumpridas;
- XVII - realizar o acompanhamento da resposta junto às áreas técnicas;
- XVIII - organizar e interpretar as informações colhidas nas áreas técnicas sobre assuntos de sua competência;
- XIX - acompanhar as providências adotadas até a obtenção da solução necessária ao caso;
- XX - encaminhar ao usuário resposta de qualidade e fácil compreensão;
- XXI - participar da elaboração de relatórios de gestão e de diagnóstico dos serviços prestados no âmbito da Ouvidoria;
- XXII - sugerir medidas para o aperfeiçoamento na prestação do serviço público;
- XXIII - apoiar ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade.

## Subseção VIII

### Das condutas

Art. 25. O cargo de Ouvidor-chefe do IFC requer as seguintes condutas:

I - prontidão e disponibilidade de fácil acesso das pessoas às informações e ao contato do ouvidor;

II - educação, respeito, polidez e cordialidade;

III - credibilidade e transparência em seus atos de prestador de serviços à sociedade;

IV - responsabilidade na disponibilização de informações corretas;

V - atitude proativa e dinâmica no atendimento e no trabalho;

VI - discricção e organização.

## Subseção IX

### Da Gratificação

Art. 26. O Ouvidor-chefe receberá, a critério da Administração, gratificação pelo exercício do cargo.

Parágrafo único. Dado o relevo e importância do cargo na estrutura do IFC, prevalece a ideia de que esta função se sobrepõe à concepção de um simples apoio técnico e de assessoramento à Reitoria.

## Seção II

### Dos Parceiros da Ouvidoria

Art. 27. Cada **campus** do Instituto Federal Catarinense e pró-reitoria, deve ter um servidor titular e um substituto, indicado pelo diretor-geral e Pró-reitor, que será capacitado em ouvidoria e atuará como Parceiro da Ouvidoria, com as seguintes atribuições:

I - auxiliar a Ouvidoria, nas ações que forem solicitadas;

II - auxiliar o Gestor na busca e formulação de respostas a serem enviadas à Ouvidoria de forma clara, objetiva e em linguagem cidadã;

III - divulgar a Ouvidoria;

IV - manter informações atualizadas em tempo real, quanto a agendas, Carta de Serviços e demais informações relevantes da Ouvidoria;

V - informar à Ouvidoria, via memorando, anualmente, na segunda quinzena de maio, quanto à existência de informações classificadas e desclassificadas;

VI - auxiliar no monitoramento dos Dados Abertos;

V - propor ações e sugerir prioridades nas atividades da Ouvidoria;

VI - encaminhar, quadrimestralmente, relatório sobre as ações que foram desenvolvidas pelas Pró-reitorias e/ou **campi** quanto às recomendações encaminhadas pela Ouvidoria;

VII - auxiliar nas ações de pesquisa de satisfação, realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, tabulando dados; e

VIII - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades desenvolvidas nos **campi** que envolvam a Ouvidoria, para subsidiar as Direções-Gerais e Pró-reitores no que diz respeito ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas.

§ 1º O Parceiro da Ouvidoria não desempenhará, em momento algum o papel de ouvidor, recebendo demandas, reduzindo a termo a manifestação do cidadão e/ou fazendo o papel de mediador; apenas indicará as possibilidades ao cidadão de como efetuar sua manifestação.

§ 2º As demandas somente poderão ser recebidas pelo Parceiro da Ouvidoria se estiverem em envelope lacrado, devendo ser encaminhadas à Ouvidoria, via malote, igualmente lacrado.

### **Seção III**

#### **Do funcionamento**

Art. 28. O atendimento da Ouvidoria será efetuado na sede da Reitoria do IFC e/ou virtualmente, de forma eletrônica, conforme horário de atendimento e endereços constantes no site [www.ouvidoria.ifc.edu.br](http://www.ouvidoria.ifc.edu.br).

### **Seção IV**

#### **Do local**

Art. 29. Deverá ser disponibilizado para a Ouvidoria, na Reitoria do IFC, local adequado para as suas atividades, devidamente equipado e com espaço reservado para atendimento presencial.

## **CAPÍTULO IV**

### **DAS MANIFESTAÇÕES, DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO E ACESSO**

#### **Seção I**

##### **Das manifestações**

Art. 30. A Ouvidoria do IFC deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações:

I - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

II - elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

III - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

IV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e

V - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

VI- Simplifique!: solicitações de simplificação de serviços públicos.

§ 1º Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

§ 2º A denúncia será dirigida à unidade de Ouvidoria do IFC, observada a legislação vigente.

§ 3º Não será recusado o recebimento de denúncia formulada nos termos do disposto na legislação vigente, exceto quando manifestamente improcedentes, nos termos do art. 48, sob pena de responsabilidade do agente público que a recusou..

§ 4º Os agentes públicos que não desempenhem funções na unidade de Ouvidoria e recebam denúncia de irregularidades praticadas contra a Administração no IFC deverão encaminhá-las imediatamente à Ouvidoria do IFC, e não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante sob pena de responsabilização.

§ 5º Os agentes públicos a que se refere o § 3º orientarão o denunciante sobre a necessidade de a denúncia ser encaminhada por meio do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

Art. 4º A Ouvidoria do IFC utiliza a plataforma Fala.BR, sistema normatizado pela Ouvidoria-Geral da União do Poder Executivo para manifestações de ouvidorias e pedidos de informação.

Art. 5º A Ouvidoria manterá o site institucional atualizado, o qual oportuniza ao cidadão efetuar sua manifestação ou pedido de informação e, ainda, a exportação de relatórios gerenciais.

## **Seção II**

### **Dos meios de comunicação e acesso**

Art. 31. São meios de comunicação e de acesso junto à Ouvidoria:

I - formulário impresso;

II - e-mail;

III - atendimento presencial;

IV - telefone; e

V - outros.

Art. 32 . As manifestações de ouvidoria serão registradas por meio da Plataforma Fala.BR.

## **Seção III**

### **Dos prazos e Dos recursos**

Art. 33. À manifestação distribuída pela Ouvidoria será oferecida resposta conclusiva pela unidade competente dentro do prazo de 7 (sete) dias corridos, contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis, de forma justificada, por igual período.

§ 1º O descumprimento dos prazos assinalados no caput e as manifestações respondidas de forma insatisfatória serão comunicadas ao(a) reitor(a) para a tomada de providências cabíveis.

§ 2º Caso não seja possível cumprir o prazo, a Ouvidoria pode oferecer uma resposta intermediária informando o(a) cidadão(ã) acerca dos encaminhamentos realizados das etapas e dos prazos previstos para oferecer uma resposta conclusiva.

Art. 34. Caberá representação do(a) manifestante à Ouvidoria-Geral da União no caso de descumprimento dos prazos e dos procedimentos previstos nos atos normativos da Ouvidoria-Geral da União.

## CAPÍTULO V

### DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

Art. 35. O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é a unidade responsável por atender os pedidos de acesso à informação feitos ao IFC, com base na Lei de Acesso à Informação, com condições apropriadas para:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades; e
- c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações; e

Parágrafo único. Qualquer interessado, pessoa física ou jurídica, pode fazer um pedido de informação.

Art. 36. O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do IFC é vinculado à Ouvidoria e regido por regulamentação específica.

## CAPÍTULO VI

### DAS PROVIDÊNCIAS E VEDAÇÕES NO ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 37. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Regimento.

Art. 38. Os registros de manifestação de forma anônima são tratados como comunicação de irregularidade, sendo classificados conforme o tema relatado, podendo ser considerados reclamações ou denúncias.

Parágrafo único. Apesar de não haver obrigatoriedade de resposta ao cidadão, quando recebida uma comunicação, deve ser encaminhada aos setores ou **campi** para ciência, manifestação e posterior arquivamento dentro da plataforma Fala.BR.

Art. 39. É vedada a cobrança de quaisquer importâncias do usuário, à exceção de cópia impressa e/ou despesas com envio de materiais.

Art. 40. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante à Ouvidoria.

Art. 41. A solicitação de certificação da identidade do usuário somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 42. Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá proceder à análise prévia, adequação do texto e exclusão de qualquer identificação que possa levar identificar o cidadão, e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis pela adoção das providências pertinentes.

Art. 43. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá, se julgar necessário, solicitar ao usuário complementação de informações.

§ 1º Não serão admitidos pedidos de complementações sucessivas, exceto se referentes à situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas.

§ 2º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 3º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo informado pelo sistema, acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 44. A Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de 7 (sete) dias corridos, contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. A inobservância dos prazos pode ensejar a responsabilidade do agente público.

Art. 45. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, à sua chefia imediata e à Diretoria de Gestão de Pessoas para inserção na sua pasta funcional.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, à sua chefia imediata e à Diretoria de Gestão de Pessoas para inserção na sua pasta funcional.

Art. 46. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 47. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

Art. 48. A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à Administração Pública chegar a tais elementos (materialidade e autoria).

§ 1º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º O acompanhamento da denúncia poderá ser realizada pelo cidadão através de pedido de informação na plataforma Fala.BR.

§ 3º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - estiver dirigida a órgão ou unidade não pertencente ao IFC;

II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou

III - se o autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade.

§ 4º A Ouvidoria do IFC deverá informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de Cargos de Direção, de CD1 e CD-2.

Art. 49. As respostas às manifestações devem ter linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, ou seja, uma linguagem cidadã.

Art. 50. As orientações quanto ao setor de Proteção de Dados, que trata sobre a Lei Geral de Proteção de Dados no âmbito do IFC, serão tratados em regulamentação específica.

Art. 51. As orientações quanto ao pedido de informação e o Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito do IFC, serão tratados em regulamentação específica.

## CAPÍTULO VII

### DO CONSELHO DE USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Atr. 52. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos consultivos, cujas competências estão elencadas no art. 24-D do Decreto nº 9.492, de 2018 e/ou leis que

venham a substituí-la, e que são compostos exclusivamente por usuários voluntários, que participarão como respondentes na Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, das enquetes produzidas pelos setores responsáveis pelos serviços que os mesmos utilizaram.

§ 1º O órgão central do Sistema de Ouvidoria (SisOuv) disponibilizou canal virtual denominado Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, desenvolvido e mantido pela Controladoria-Geral da União.

§ 2º Os dados coletados junto aos conselheiros ou por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários serão considerados informações.

Art. 53. Sem prejuízo das ações de chamamento público, os interessados em assumir a função de conselheiro poderão se voluntariar a qualquer tempo.

Art. 54. A unidade setorial do SisOuv comunicará ao órgão central eventuais comportamentos abusivos de conselheiros, assim considerados aqueles que atentem contra os Termos de Uso da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários.

Parágrafo único. A reincidência no descumprimento dos Termos de Uso a que se refere o caput sujeitará o conselheiro à suspensão de seu cadastro por até um ano, nas formas e condições previstas naquele instrumento.

Art. 55. A Ouvidoria deverá desenvolver as ações abaixo elencadas, para o perfeito andamento do Conselho de Usuários de Serviços Públicos do IFC:

I - conduzir os processos de chamamento público para voluntários, pelo menos uma vez ao ano, através de campanhas junto aos usuários dos serviços prestados pelo IFC, por qualquer meio e em qualquer formato.

II - executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;

III - registrar as enquetes pesquisas encaminhadas pelos setores que prestam os serviços para subsidiar a atuação; e

IV - consolidar os dados por eles coletados.

## **Seção I**

### **Do relatório anual**

Art. 56. A Ouvidoria do IFC deverá elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de Ouvidoria;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.

## **Seção II**

### **Da Carta de Serviços ao Usuário**

Art. 57. O IFC deve elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência, cabendo a Ouvidoria monitorar esta ação.

Art. 58. A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários:

- I - os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal;
- II - as formas de acesso aos serviços a que se refere o inciso I;
- III - os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público; e
- IV - os serviços publicados no portal único gov.br.

Art. 59. Da Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

- I - ao serviço oferecido;
- II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III - às etapas para processamento do serviço;
- IV - ao prazo para a prestação do serviço;
- V - à forma de prestação do serviço;
- VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço; e

Art. 60. Além das informações referidas no art. 56, a Carta de Serviços ao Usuário deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

- I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- II - o tempo de espera para o atendimento;
- III - o prazo para a realização dos serviços;
- IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;
- VII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- VIII - o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- IX - os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- X - as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- XI - os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e
- XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Parágrafo único. Na hipótese de o serviço se tratar de ato público de liberação, a Carta de Serviços ao Usuário incluirá também:

- I - a listagem:

- a) de todos os documentos, taxas, tarifas, comprovantes, pareceres e demais exigências necessárias à instrução do ato público de liberação;
  - b) dos atos normativos que tratem do ato público de liberação, inclusive aqueles não cogentes; e
  - c) dos códigos do Cadastro Nacional de Atividades Econômicas - CNAE referentes a atividades aptas a requererem a emissão de ato público de liberação, exceto se a informação for desnecessária;
- II - a descrição resumida do fluxo de tramitação do processo administrativo aplicável ao ato, incluídas as fases, os prazos, as autoridades competentes para a decisão e o sistema recursal disponível;
- III - a descrição da aplicabilidade dos efeitos dos níveis de risco;
- IV - o prazo e as regras para efeitos da aprovação tácita; e
- V - o tempo médio de tramitação de pedidos análogos até a decisão e as demais estatísticas relacionadas ao ato público de liberação, conforme os critérios de mensuração definidos pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal.

## CAPÍTULO VIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 61. Havendo demandas relacionadas à conduta do ouvidor, estas deverão ser encaminhadas ao dirigente máximo do IFC e para a CGU.

Art. 62. Os casos omissos e as dúvidas que surgirem na execução deste Regimento serão endereçados ao dirigente máximo do IFC.

Art. 63º Esta Resolução entra em vigor em 21/06/2023 e seus efeitos a partir de 19/07/2023.

*(Assinado digitalmente em 12/07/2023 16:36)*  
LUCAS SPILLERE BARCHINSKI  
*REITOR*

**Processo Associado: 23348.005018/2019-91**

Visualize o documento original em <https://sig.ifc.edu.br/public/documentos/index.jsp> informando seu número: **14**, ano: **2023**, tipo: **RESOLUÇÃO**, data de emissão: **12/07/2023** e o código de verificação: **768d69cf1e**