



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO SUL
REITORIA DO IFRS
GABINETE (REITORIA)

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 4/2023 - GAB-REI (11.01.01.01)

Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO

Bento Gonçalves-RS, 04 de dezembro de 2023.

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 004, DE 04 DE DEZEMBRO DE 2023

Normatiza o fluxo de manifestações que se classificam como elogio, reclamação, simplifique, solicitação ou sugestão, no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS), e dá outras providências.

O REITOR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO SUL, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pelo Decreto de 11 de fevereiro de 2020, publicado no DOU de 12 de fevereiro de 2020, RESOLVE:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Regulamentar o fluxo interno para tratamento de manifestações que se classificam como elogio, reclamação, simplifique, solicitação ou sugestão, no âmbito do Instituto Federal do Rio Grande do Sul - IFRS, com objetivo de dar efetividade e tornar mais eficiente os processos de que tratam esta normativa.

CAPÍTULO II
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º Para fins desta Instrução Normativa, considera-se :

I - **Elogio**: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

II - **Reclamação**: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

III - **Simplifique**: encaminhamento de proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente).

IV - **Solicitação**: pedido de adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.

V - **Sugestão**: registro de ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

Art. 3º A Ouvidoria é a unidade responsável pelo recebimento, cadastro, análise e distribuição de elogios, reclamações, simplifique, solicitações ou sugestões, no âmbito do IFRS, sendo o principal canal para o recebimento destas demandas.

CAPÍTULO III
DAS MANIFESTAÇÕES QUE SE CLASSIFICAM COMO ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SIMPLIFIQUE, SOLICITAÇÃO OU SUGESTÃO

Art. 4º Os elogios, reclamações, simplifique, solicitações ou sugestões, serão registrados, em meio eletrônico, através do Sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – [Fala.BR](#).

§ 1º Na hipótese do elogio, reclamação, simplifique, solicitação ou sugestão ser recebido(a) em qualquer outro meio de atendimento (presencial, telefone ou por e-mail), a Ouvidoria promoverá a sua inserção imediata no Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – [Fala.BR](#).

§ 2º Na hipótese de informações insuficientes para o tratamento da denúncia, a Ouvidoria solicitará a respectiva complementação aos manifestantes via [Fala.BR](#).

Art. 5º O elogio, reclamação, simplifique, solicitação ou sugestão conhecido(a) será classificado segundo seu conteúdo, observando o conceito de cada manifestação, conforme disposto no Art. 2º.

Art. 6º Caberá à Ouvidoria efetuar o monitoramento do prazo e o registro da resposta fornecida no sistema informatizado próprio do Governo Federal ([Fala.Br](#)).

Art. 7º A Ouvidoria assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário ou do autor da manifestação, nos termos da legislação vigente.

Art. 8º Em casos de encaminhamentos de elogios, reclamações, simplifique, solicitações ou sugestões, feitos pela Ouvidoria, em que a Instância Responsável entenda que esta manifestação não seja de sua competência, poderá devolver via e-mail a manifestação à Ouvidoria, dentro do prazo informado.

CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 9º No **Anexo I** está disponível o fluxo de elogios, reclamações, simplifique, solicitações ou sugestões do IFRS.

Art. 10. Os casos omissos serão resolvidos pelo Reitor do IFRS.

Art. 11. Esta Instrução Normativa entra em vigor em **02 de janeiro de 2024**.

Documento não acessível publicamente

(Assinado digitalmente em 04/12/2023 14:50)

JULIO XANDRO HECK

REITOR

IFRS / REI (11.01.01)

Matrícula: ###427#7

Processo Associado: 23419.004903/2023-58

Visualize o documento original em <https://sig.ifrs.edu.br/public/documentos/index.jsp> informando seu número: **4**, ano: **2023**, tipo: **INSTRUÇÃO NORMATIVA**, data de emissão: **04/12/2023** e o código de verificação: **f50e493723**