

# CARTILHA DE SERVIÇOS



**OUVIDORIA**  
IFSULDEMINAS



SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	MEIO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Recebimento de denúncia, reclamação, solicitação, elogio e sugestão.	<p>Ao fazer uma <b>denúncia</b>, o cidadão comunica uma possível prática de ato ilícito em que comprovada a prática ilícita o encaminhamento é feito junto ao órgão de controle da Instituição.</p> <p>Por meio da <b>reclamação</b>, o cidadão comunica insatisfação com a prestação de um serviço público.</p> <p>A <b>solicitação</b> é um requerimento de atendimento ou serviço a ser prestado pelo IFSULDEMINAS.</p> <p>Por meio do <b>elogio</b>, o cidadão comunica o reconhecimento/satisfação com o serviço oferecido e ou atendimento recebido.</p> <p>A <b>sugestão</b> deve contar a proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo IFSULDEMINAS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segurança.</li> <li>• Atendimento por equipe especializada.</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis</li> <li>• Comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento da manifestação.</li> <li>• Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).</li> <li>• Ao final do atendimento, entrega de comprovante de manifestação (protocolo) para o acompanhamento da manifestação.</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis.</li> <li>• Comunicações sobre o andamento da manifestação.</li> </ul> <p>Os requisitos para análise e atendimento da manifestação são os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua apuração (autoria e materialidade);</li> <li>• Exposição dos fatos conforme a verdade;</li> <li>• Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;</li> <li>• Não agir de modo temerário;</li> <li>• Prestar as informações que lhe forem solicitadas. (Fundamento Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União Instrução Normativa nº 05/18).</li> </ul>	Fala.BR	Portal Fala.BR <a href="https://falabr.cgu.gov.br/">https://falabr.cgu.gov.br/</a>	Ininterrupto - Acesso 24 horas.	A partir do cadastramento na Ouvidoria, o prazo de conclusão da manifestação é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa, de acordo com a Instrução Normativa nº 5, de 18 de Junho de 2018, que estabelece as orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.406 de 26 de junho de 2017.
			Atendimento presencial na Reitoria (pré - agendamento)	Avenida Vicente Simões - nº 1111 - Bairro Nova Pouso Alegre - CEP: 37550-000	Segunda à sexta das 8h às 17h.	
			Correspondência eletrônica(e-mail)	ouvidoria@ifsuldeminas.edu.br e faleconosco@ifsuldeminas.edu.br	Segunda à sexta das 8h às 17h.	
			Correspondência (correios)	Avenida Vicente Simões - nº 1111 - Bairro Nova Pouso Alegre - CEP: 37550-000	Intermediado pelos Correios.	
			Telefone	(35) 3449 6176	Segunda à sexta das 8h às 17h.	
			Formulário	<a href="http://portal.ifsuldeminas.edu.br/ouvidoria">http://portal.ifsuldeminas.edu.br/ouvidoria</a>	Acesso 24 horas.	
			Whatsapp	(35) 9 9720 1435	Segunda à sexta das 13h às 17h.	
			Urnas	Consulte o local em nossas unidades no site <a href="http://portal.ifsuldeminas.edu.br/ouvidoria">http://portal.ifsuldeminas.edu.br/ouvidoria</a>	Consulte na Urna as datas definidas de retirada dos pedidos.	
Questionário de satisfação com o serviço prestado	GoogleForms	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Livre participação do usuário.</li> </ul>	No final de todo atendimento (corpo de e-mail, sistema, whatsapp, site)	<a href="#">Link de acesso</a>	Ininterrupto - Acesso 24 horas.	Não se aplica, relatório de satisfação pode ser <a href="#">visualizado aqui</a>

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	MEIO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Recebimento De pedidos de acesso à informação. Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/11).	<p>O pedido de acesso deverá conter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nome do requerente</li> <li>Número de documento de identificação válido;</li> <li>Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e</li> <li>Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida</li> </ul> <p>Não será atendido pedido de acesso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Genérico;</li> <li>Desproporcional ou desarrazoado; ou</li> <li>Que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência da Controladoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Segurança.</li> <li>Atendimento por equipe especializada.</li> <li>Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis</li> <li>Comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento da manifestação.</li> <li>Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).</li> <li>Ao final do atendimento, entrega de comprovante de manifestação (protocolo) para o acompanhamento da manifestação.</li> <li>Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis.</li> <li>Comunicações sobre o andamento da manifestação.</li> </ul> <p><b>Auxílio no registro do recurso à CGU no e-SIC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Possibilidade de acompanhamento do andamento da demanda</li> <li>Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis</li> <li>Encaminhamento pelo sistema eletrônico da decisão ao recurso interposto conforme prazos indicados a seguir</li> <li>Na eventualidade do requerente não ter acesso à internet poderá optar por receber a decisão ao recurso interposto por meio de correspondência ou comparecimento pessoal</li> <li>Atendimento por equipe especializada</li> <li>Obtenção de orientação e explicações sobre o recurso cabível</li> <li>Auxílio no registro do recurso à CGU no e-SIC</li> </ul>	<p>Preferencialmente por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)</p>	<p>Portal Fala.BR <a href="https://falabr.cgu.gov.br/">https://falabr.cgu.gov.br/</a></p>	<p>Ininterrupto - Acesso 24 horas.</p>	<p>A partir do cadastramento na Ouvidoria, o prazo de conclusão da manifestação é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa, de acordo com a Instrução Normativa nº 5, de 18 de Junho de 2018, que estabelece as orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.406 de 26 de junho de 2017.</p>
			<p>Atendimento presencial no Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) de nossas unidades</p>	<p>Informações <a href="http://portal.ifsuldeminas.edu.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic">http://portal.ifsuldeminas.edu.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic</a></p>		
			<p>Correspondência ou e-mail ou telefone</p>	<p>Avenida Vicente Simões - nº 1111 - Bairro Nova Pouso Alegre - CEP: 37550-000 E-mail: <a href="mailto:sic@ifsuldeminas.edu.br">sic@ifsuldeminas.edu.br</a> Telefone 35 3449 6176.</p>	<p>Segunda à sexta das 8h às 17h.</p>	
Questionário de satisfação com o serviço prestado	<p>GoogleForms</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Livre participação do usuário.</li> </ul>	<p>No final de todo atendimento (corpo de e-mail, sistema, whatsapp, site)</p>	<p><a href="#">Link de acesso</a></p>	<p>Acesso 24 horas.</p>	<p>Não se aplica, relatório de satisfação pode ser <a href="#">visualizado aqui</a></p>