



SENAR
Sergipe



**FAESE
SENAR
SINDICATOS**

Instrução de Serviço nº 09/2019/SENAR/AR/SE

Regulamenta dispositivos da Ouvidoria desta Administração Regional de Sergipe – SENAR-AR/SE, quanto aos procedimentos de Ouvidoria.

CAPITULO I OBJETIVOS:

Art. 1º. Criar a Ouvidoria do Serviço Nacional de Aprendizagem Rural - Administração Regional de Sergipe, que será composta por um Ouvidor Geral e mais 02 (dois) membros pertencentes ao quadro de funcionários da instituição, que se reunirão para deliberações.

Parágrafo Primeiro. A ouvidoria é órgão auxiliar, de promoção da qualidade dos serviços prestados pelo do SENAR-AR/SE.

Parágrafo Segundo. A composição da Ouvidoria (Ouvidor Geral e demais membros) será por indicação do Superintendente e esta indicação estará sujeita à homologação pelo Presidente do Conselho Administrativo do SENAR-AR/SE.

Art. 2º. O mandato do Ouvidor Geral e demais membros terá duração de 03 (três) anos, podendo ser renovado a critério do Superintendente e da homologação do Presidente do Conselho Administrativo do SENAR-AR/SE.

Art. 3º. Compete à Ouvidoria:

- I. Exercer a função de representante do reclamante junto ao SENAR-AR/SE;
- II. Agilizar a remessa de informações de interesse público interno e externo ao seu destinatário;
- III. Facilitar o acesso dos interessados à Ouvidoria do SENAR-AR/SE;
- IV. Encaminhar à questão ou sugestão apresentada à área competente, acompanhando a sua apreciação;
- V. Ter livre acesso a todos os Setores e Departamentos do SENAR-AR/SE, para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação;

①

VI. Sugerir, ao Presidente e/ou Superintendente do SENAR-AR/SE, soluções de problemas identificados;

VII. Propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no exercício das funções de funcionários do quadro permanente, assegurada defesa preliminar;

VIII. Atuar na prevenção e solução de conflitos,

IX. Elaborar relatório anual de suas atividades, que conterá também as medidas propostas aos setores competentes e a descrição dos resultados obtidos, e

X. Desempenhar outras funções delegadas pelo Presidente do Conselho Administrativo do SENAR-AR/SE ou pela Superintendência.

Art. 4º. A Ouvidoria deve reportar-se diretamente ao Presidente ou Superintendente e atuar em parceria com os Setores e Departamentos do SENAR-AR/SE.

Art. 5º. A Ouvidoria exercerá suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária, visando a garantir os direitos e obrigações dos funcionários e público externo.

Art. 6º. É de responsabilidade da Ouvidoria:

I. Providenciar o atendimento das manifestações afetas à sua área de competência, buscando informações, preparando relatórios, acompanhando o encaminhamento de questões a outras áreas e, decidindo as questões suscitadas, sem, contudo invadir a competência dos diretores das demais Unidades Organizacionais;

II. Encaminhar ao manifestante, no prazo de até 20 (vinte) dias, resposta clara, objetiva e eficaz ou versão completa dos acontecimentos, informando as providências adotadas para a solução do problema e, caso não seja possível, a justificativa do impedimento;

III. Encaminhar, imediatamente, ao Superintendente o fato apresentado pelo manifestante, quando este caracterizar delito ou infração funcional, assim tipificado na legislação pertinente, para que se adotem as medidas cabíveis, sob pena de responsabilidade.

Parágrafo único. Casos urgentes deverão ser respondidos de imediato, quando possível e devidamente motivados.

Art. 7º. O atendimento ao público interno e externo poderá ser feito junto à Ouvidoria das seguintes formas:

- I. Por telefone – das 08:00 às 12:00 horas, de segunda a sexta-feira;
- II. Por carta ou correio eletrônico (e-mail: ouvidoria@senarsergipe.org.br);
- III. Pessoalmente - das 08:00 às 12:00 horas, de segunda a sexta-feira.

Art. 8º. Todos os atendimentos serão registrados em processos, que serão numerados, por ordem cronológica

Parágrafo único. A numeração terá início no número 01 (um) seguido da barra (/) e o ano fiscal.

Art. 9º. Os registros de atendimento deverão conter os dados mínimos necessários à resposta e ao acompanhamento, sendo indispensáveis:

- I. Nome do manifestante;
- II. Endereço completo ou lotação - no caso de servidor, prestador de serviço ou estagiário;
- III. Sucinto relato dos fatos narrados;
- IV. Data do registro.

Parágrafo Primeiro. É vedado o registro de reclamação anônima.

Parágrafo segundo. É assegurado ao manifestante o sigilo de sua identificação e das informações prestadas, quando se tratar de assunto de caráter pessoal ou confidencial, caso em que informará qual o melhor meio para contatá-lo, sem comprometer o sigilo.

Art. 10. Os casos omissos serão resolvidos pelo Superintendente do SENAR-AR/SE

Art. 11. Esta Instrução de Serviço entra em vigor na data de sua publicação.

e. n. c.

Dênio Augusto Leite Santos
Superintendente