



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MEC - INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DO TRIÂNGULO MINEIRO

PORTARIA NORMATIVA IFTM Nº 21 DE 23 DE DEZEMBRO DE 2024

Dispõe sobre Regulamento da Atividade de Ouvidoria no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro – IFTM.

O REITOR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TRIÂNGULO MINEIRO, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Estatuto da Instituição, publicado no Diário Oficial da União do dia 21/08/2009, Seção 1, páginas 25 e 26, e pelo Decreto de 21 de dezembro de 2023, publicado no DOU de 22 de dezembro de 2023, Seção 2, página 01, e, tendo em vista os arts. 76 e 77 da Resolução IFTM n. 405 de 28 de junho de 2024, que dispõe sobre a criação da Ouvidoria deste Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro, e, a Resolução nº 7, de 30 de novembro de 2021, publicada no DOU em 02/12/2021, Edição 226, Seção 1, página 188, que aprova a Norma Modelo para Criação de Unidades de Ouvidoria e a Norma Modelo para Regulamentação da Atividade de Ouvidoria em Órgãos Públicos,

RESOLVE:

Art. 1º Fica regulamentado, no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro - IFTM, a atividade de Ouvidoria, em conformidade com os capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; art. 4º- A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018; Resolução CGU nº 7, de 30 de novembro de 2021, e os arts. 76 e 77 da Resolução IFTM n. 405 de 28 de junho de 2024, que aprovou o Regimento Geral do IFTM.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º A Ouvidoria Setorial do IFTM, doravante denominada apenas Ouvidoria, como órgão integrante do Gabinete da Reitoria, já constando no Regimento Geral do Instituto Federal do Triângulo Mineiro, 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 IFTM.

Art. 3º A Ouvidoria, no exercício de suas competências, observará os seguintes princípios e diretrizes:

- I - autonomia no exercício de suas atribuições;
- II - foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;
- III - ação proativa para o aprimoramento da transparência; e
- IV - máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MEC - INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DO TRIÂNGULO MINEIRO

CAPÍTULO II

DAS FINALIDADES E COMPETÊNCIAS

Art. 4º Compete à Ouvidoria:

I - receber e dar tratamento a:

- a) manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere a Lei nº 13.460 de 2017;
- b) relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608 de 2018; e
- c) petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709 de 2018.

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas, conforme os prazos estabelecidos na Lei nº 13.460 de 2017;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de Ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços ao Usuário do IFTM;

VII - assessorar o(a) dirigente máximo(a) do IFTM nos temas sob sua competência.

§1º Sempre que outra unidade do IFTM realize o disposto no inciso I, esta deverá encaminhar as informações coletadas imediatamente à Ouvidoria, vedada a manutenção de cópias na unidade recebedora.

§2º Incluem-se na alínea 'a' do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio IFTM.

Art. 5º A Ouvidoria deve ainda no exercício de suas competências:

I - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

II - realizar a articulação:

- a) com instâncias e mecanismos de participação social, em especial com os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, previstos no Capítulo V da Lei nº 13.460 de 2017;
- b) com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como Ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;
- c) com as demais unidades do IFTM para a adequada execução de suas competências.

III - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos,



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MEC - INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DO TRIÂNGULO MINEIRO

quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460 de 2017;

IV - produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460 de 2017, que será encaminhado ao(à) Reitor(a) do IFTM e disponibilizado integralmente na internet;

V - elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo dirigente máximo do IFTM e encaminhado ao Conselho de Usuários para ciência e acompanhamento das ações; e

VI - expedir recomendações aos setores responsáveis pela prestação de serviços públicos, visando a proteção dos direitos dos usuários e à sua melhoria.

§1º Entre as ferramentas adotadas pelo IFTM para a solução pacífica de conflitos na Instituição está a atuação das Práticas Restaurativas, conforme regulamento específico da atividade.

§2º O disposto no inciso I deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

CAPÍTULO III

DA ORGANIZAÇÃO, FUNCIONAMENTO E ESTRUTURA

Art. 6º A Ouvidoria do IFTM deve atuar em parceria com a Unidade Setorial de Integridade, Auditoria Interna, Comissão Setorial de Ética, Comissão Própria de Avaliação e a Corregedoria, como instância de apoio à governança e ao sistema de controle interno.

Art. 7º O(a) Ouvidor(a) deverá participar trimestralmente das reuniões do Colégio de Dirigentes ou sempre que necessário, para apresentação das manifestações recebidas relativas a situações de atendimento nos *campi* envolvendo o corpo técnico-administrativo e docentes, a fim de socializar e padronizar os procedimentos para a melhoria da prestação do serviço.

Art. 8º O(a) Ouvidor(a) deverá se reunir com o(a) Reitor(a) trimestralmente, para apresentação das manifestações recebidas e demais atividades executadas ou planejadas no período ou eventualmente, para a solução de casos concretos.

Art. 9º A Ouvidoria do IFTM será composta por:

I - um(a) Ouvidor(a), titular da Ouvidoria, designado(a) pelo(a) Reitor(a), conforme Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020 alterada pela Portaria CGU nº 3109 de 31 de dezembro de 2020.

II - um(a) servidor(a) para o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

§1º O(a) Ouvidor(a) titular terá um(a) substituto(a) indicado pelo(a) Reitor(a).

§2º O(a) Ouvidor(a) titular e substituto(a) observarão as regras de conduta previstas no Capítulo IV da Portaria CGU nº 116 de 18 de março de 2024.

Art. 10. A Ouvidoria do IFTM contará com a seguinte estrutura:

I - quantidade de servidores compatível com a demanda de tratamento de manifestações para cumprimento dos prazos legais;

II - local de fácil acesso para atendimento presencial, na sede da Reitoria, localizada na Av. Dr. Randolpho Borges Júnior, 2900 - Bairro Univerdecidade - CEP 38.064-300 - Uberaba - MG, que disponha de condições



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MEC - INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DO TRIÂNGULO MINEIRO

que permitam a descrição e a manutenção do sigilo da identidade do manifestante e do conteúdo das manifestações apresentadas oralmente, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

III - Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Fala.BR), de uso obrigatório pela Administração Pública federal, por meio do qual a manifestação deve ser apresentada, preferencialmente;

VI - número de telefone e endereço de correio eletrônico de uso exclusivo da Ouvidoria, aos quais será dada transparência no sítio do IFTM no endereço eletrônico <https://iftm.edu.br/ouvidoria/>

§1º Ao realizar o atendimento presencial ou telefônico, a Ouvidoria observará as seguintes diretrizes:

I - atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;

II - resiliência no trato de situações não previstas;

III - respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário; e

IV - respeito às regras de pontualidade, cordialidade, descrição, polidez e sigilo quando for dar tratamento a assuntos com restrição de acesso.

§2º Os meios de contato com a Ouvidoria, endereço do formulário eletrônico e horário de funcionamento devem ser divulgados nos balcões e locais de atendimento presencial aos cidadãos, em local de fácil acesso e na página oficial do IFTM na internet.

Art. 11. A Ouvidoria terá como titular, preferencialmente, servidor(a) com nível superior de formação acadêmica escolhido pelo(a) Reitor(a) dentre os servidores do quadro efetivo e aprovado pela Controladoria Geral da União (CGU), que detenha obrigatoriamente um dos seguintes requisitos:

I - possuir experiência de, no mínimo, um ano em atividades de Ouvidoria e acesso à informação ou de prestação e avaliação de serviços públicos;

II - possuir certificação em Ouvidoria concedida por instituição nacionalmente reconhecida.

§1º Não será indicado à função o(a) servidor(a) que tenha sido condenado:

I - em procedimento correicional ou ético nos últimos três anos;

II - pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou

III - pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

§2º O requisito a que se refere o inciso II poderá ser comprovado em até seis meses após a designação.

§3º O(a) titular da Ouvidoria terá mandato conforme estabelecido por legislação vigente da Controladoria-Geral da União (CGU).

Art. 12. Aos servidores que integram a equipe da Ouvidoria do IFTM requer-se as seguintes condutas:

I - prontidão e disponibilidade de fácil acesso das pessoas às informações e ao contato do(a) Ouvidor(a);

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;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MEC - INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DO TRIÂNGULO MINEIRO

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

VI - discricção e organização.

Art. 13. Aos servidores que integram a equipe da Ouvidoria do IFTM é vedado:

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 IFTM.

Art. 14. O mandato do titular da Ouvidoria poderá ser interrompido apenas nas seguintes situações:

I - mediante a incorrência nas hipóteses do §1º do art. 11; ou

II - de modo preventivo, em caso de conduta punível com demissão, evidente negligência, imprudência ou imperícia que resulte em prejuízo ao adequado cumprimento das obrigações legais da Ouvidoria, nos termos da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1.990, por ato da autoridade correccional competente, a partir da instauração do respectivo processo disciplinar.

Art. 15. O titular da Ouvidoria buscará a cooperação e sinergia de esforços entre os diversos setores da instituição, com foco na melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão e, para cumprimento desse objetivo, poderá:

I - propor ao dirigente máximo da instituição a criação de grupos de trabalho intersetoriais ou outras instâncias de governança;

II - desenvolver pesquisas de avaliação dos serviços públicos prestados aos usuários;

III - adotar ações de gestão para a melhoria dos processos de atendimento às manifestações e representar aos órgãos de apuração contra situações de omissão, retardamento deliberado ou prestação de informação incorreta por servidor ou setor; e

IV - propor a revisão de normas internas para solução de demandas recorrentes recebidas pela Ouvidoria.

Art. 16. A Ouvidoria manterá plano anual de capacitação dos servidores que garanta o treinamento que aborde as Leis nº 13.460, de 2017, e nº 12.527, de 2011, mediante levantamento prévio de competências desejáveis para os seus servidores e identificação de cursos compatíveis, que deverão oferecer conteúdo mínimo de:

I - gestão em Ouvidoria;

II - atendimento ao público;

III - acesso à informação;

IV - privacidade e proteção de dados pessoais;

V - tratamento de denúncias;

VI - desenho e avaliação de serviços;

VII - mediação de conflitos; e

VIII - comunicação não violenta



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MEC - INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DO TRIÂNGULO MINEIRO

Parágrafo único. O plano de capacitação para atuação nas atividades de Ouvidoria deverá constar do Plano de Desenvolvimento de Pessoas do IFTM, com base na Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, estabelecida no Decreto n. 9.991, de 28 de agosto de 2019.

CAPÍTULO IV

DOS PROCEDIMENTOS GERAIS PARA O TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 17. O tratamento de manifestações realizado pela Ouvidoria compreende:

- I - recebimento da manifestação;
- II - registro da manifestação na Plataforma Fala.BR, caso tenha sido registrada por outro meio;
- III - triagem, com o objetivo de observar a tipologia, o assunto e o subassunto, ou o serviço indicado pelo manifestante e, se for o caso, reclassificá-los, com o objetivo de qualificar a manifestação;
- IV - encaminhamento para outro órgão ou entidade de manifestações que tratem de matéria alheia à competência do IFTM, observados os procedimentos específicos no caso de denúncias;
- V - análise preliminar da manifestação;
- VI - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;
- VII - trâmite à unidade ou unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação;
- VIII - consolidação, elaboração e envio da resposta conclusiva ao usuário; e,
- IX - avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria e resolutividade da demanda pela instituição.

§1º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de Ouvidoria:

- I - pseudonimização da denúncia para trâmite às unidades de apuração ou para encaminhamento a órgão apuratório competente, neste último caso, quando não tenha sido colhido o consentimento prévio do denunciante para a realização de tal encaminhamento;
- II - adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos; e
- III - acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva enviada, reabertura de manifestação e complementação com novas informações relevantes.

§2º A Ouvidoria deverá cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos nos incisos I a IX do caput no prazo de até trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§3º Os procedimentos a que se refere o inciso II do § 1º poderão ocorrer após o envio de resposta conclusiva pela Ouvidoria e obedecerão aos prazos e procedimentos estabelecidos pela unidade, observadas as diretrizes desta Portaria.

Art. 18. Caso a Ouvidoria receba manifestação que não esteja relacionada às suas competências, deverá:

- I - no caso de o órgão competente utilizar o mesmo sistema e base de dados informatizada, encaminhar a manifestação diretamente ao órgão responsável;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MEC - INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DO TRIÂNGULO MINEIRO

II - no caso de o órgão responsável não utilizar o mesmo sistema e base de dados, indicar ao cidadão os canais de atendimento do órgão competente.

Parágrafo único. O encaminhamento de denúncias observará os trâmites estipulados pela Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, Decreto nº 9.492 de 5 de setembro de 2018, Decreto nº 10.153 de 03 de dezembro de 2019, Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021 e Portaria CGU nº 116, de 18 de março de 2024, a Resolução CGU nº 3, de 13 de setembro de 2019 e os artigos 30 a 32 desta Portaria.

Art. 19. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso III do art. 10 desta Portaria.

Parágrafo único. As manifestações recebidas por meio distinto ao definido no caput serão digitalizadas e inseridas no sistema Fala.BR pela Ouvidoria, sem prejuízo de que a unidade oriente o manifestante a realizar sua manifestação diretamente na referida plataforma.

Art. 20. As manifestações colhidas verbalmente serão transcritas e inseridas no sistema a que se refere o caput.

§1º Na transcrição de manifestações a que se refere o caput, as unidades observarão as seguintes diretrizes:

I - registro completo, fidedigno e integral da manifestação; e

II - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários distintos.

§2º No ato de registro da manifestação, cabe à Ouvidoria informar ao manifestante o número de protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação.

Art. 21. São condições para arquivamento das manifestações:

I - teor duplicado de um mesmo manifestante, nessa situação, deve-se informar o protocolo da primeira manifestação recebida na justificativa para o arquivamento das manifestações repetidas;

II - falta de precisão, texto confuso, sem sentido ou sem especificação da demanda;

III - falta de urbanidade;

IV - manifestação imprópria ou inadequada, materializada por afirmações preconceituosas; questionamentos vazios acerca dos atos praticados pela Administração Pública; ataques à honra ou à conduta de agentes públicos; e outras insinuações de injúria, sem, contudo, em nenhum dos casos, expor ou apresentar elementos sobre os atos ilícitos supostamente praticados;

V - manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento; ou,

VI - perda de objeto.

Art. 22. Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações.

§1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, vedada a realização de pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MEC - INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DO TRIÂNGULO MINEIRO

novos fatos apresentados pelo manifestante.

§2º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no § 2º do art. 17 desta Portaria, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§3º A falta da complementação de informações pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 23. A Ouvidoria pode solicitar informações às áreas do IFTM responsáveis pela execução de serviços ou por tomada de providências, as quais devem responder dentro do prazo de até vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma interna que estabeleça prazo inferior.

Art. 24. A Ouvidoria deverá comunicar-se com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:

I - utilização de termos e expressões compreensíveis pelo manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

II - estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, que deixem informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Art. 25. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, a Ouvidoria observará o seguinte conteúdo mínimo:

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata, conforme fluxo estabelecido no Anexo I;

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado, conforme fluxo estabelecido no Anexo II;

III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento ao que foi solicitado, conforme fluxo estabelecido no Anexo III;

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, com informação sobre o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber, conforme fluxo estabelecido no Anexo IV; e,

V - no caso de simplificação, informação sobre o motivo da manutenção do procedimento, considerando as diretrizes previstas no art. 1º do Decreto nº 9.094, de 2017 ou o número do processo de implementação para acompanhamento do manifestante, conforme fluxo estabelecido no Anexo VI.

Art. 26. A Ouvidoria deverá oferecer mecanismo de avaliação do atendimento prestado e da resolutividade apresentada pela instituição a cada demanda, após o encaminhamento da resposta conclusiva.

Art. 27. A Ouvidoria exigirá certificação de identidade sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados.

§1º A certificação de identidade de que trata o caput ocorrerá:

I - virtualmente, caso o manifestante possua identidade ou certificação digital; ou



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MEC - INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DO TRIÂNGULO MINEIRO

II - presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto à Ouvidoria.

§2º Excepcionalmente, a Ouvidoria poderá adotar meios alternativos de certificação de identidade por meio da conferência das informações inseridas em seu cadastro com informações disponíveis em outras fontes constantes de bases públicas.

Art. 28. A identidade dos manifestantes é informação protegida nos termos do art. 10º, § 7º, da Lei nº 13.460 de 2017, e do art. 4º-B, da Lei nº 13.608 de 2018, e demais normas que tratam da proteção de dados pessoais.

§1º A proteção de que trata o caput estende-se à identidade e aos elementos de identificação do manifestante, os quais compreendem, dentre outros, dados cadastrais, atributos genéticos, atributos biométricos, e dados biográficos.

§2º O acesso às informações de que trata o caput será restrito aos agentes públicos legalmente autorizados e com necessidade de conhecê-las, os quais estarão sujeitos à responsabilização por seu uso indevido nos termos do art. 32 da Lei nº 12.527 de 2011.

Art. 29. Serão tratadas como manifestações de Ouvidoria de tipologia 'solicitação' as petições de titulares de dados pessoais que visem a exercer os direitos previstos nos incisos III, IV, VI e IX do art. 18 e art. 20 da Lei nº 13.709 de 2018.

Parágrafo único. As petições de titulares de dados pessoais que visem a exercer os direitos previstos nos incisos I, II, VII e VIII do art. 18 da Lei nº 13.709, de 2018, observarão os prazos e procedimentos previstos pela Lei nº 12.527 de 2011.

Seção I

Do procedimento específico para o tratamento de manifestações de ouvidoria do tipo denúncia

Art. 30. A denúncia recebida que contiver requisitos mínimos de autoria, materialidade e compreensão será considerada habilitada e enviada às unidades de apuração do IFTM.

§1º Considera-se unidade de apuração aquela que detenha competência normativa para a apuração de denúncias.

§2º O tratamento da denúncia será encerrado na Ouvidoria ao ser encaminhado à unidade de apuração da Instituição.

§3º Caso a denúncia não contenha os requisitos mínimos para habilitação, deverá ser mantido registro de justificativa para a sua inabilitação e, quando identificado, o denunciante deve receber resposta fundamentada.

§4º Para efeito do contido no caput, considera-se:

I - autoria: qualidade ou condição de autor, imputação de um comportamento a uma pessoa;

II - materialidade: qualidade daquilo que é material, palpável, conjunto de elementos e circunstâncias que evidenciam a prática de um ato; e

III - compreensão: faculdade de entender, de perceber o significado de algo, entendimento.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MEC - INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DO TRIÂNGULO MINEIRO

§5º Caso as informações contidas na manifestação não se revelem suficientes para a habilitação, a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações, salvo para denúncias não identificadas, conforme o estabelecido no art. 22.

Art. 31. Desde o recebimento da denúncia, a Ouvidoria adotará as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos da Lei nº 13.608 de 2018.

§1º A proteção à identidade do denunciante se dará pelo prazo de cem anos, por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer.

§2º A necessidade de conhecer será declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

Art. 32. Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade, dispensada a produção de resposta conclusiva.

Parágrafo único. A impossibilidade do envio de resposta conclusiva pela falta de identificação do demandante não dispensa a Ouvidoria de registrar o encaminhamento à unidade de apuração, além de motivar o seu arquivamento no sistema institucional de tratamento de manifestações.

Art. 33. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações classificadas como denúncias, a Ouvidoria assegurará que a resposta contenha a informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias ou sobre o seu arquivamento, conforme fluxo estabelecido no Anexo V.

Art. 34. A Ouvidoria informará ao órgão central, por meio de marcação em campo específico na Plataforma Fala.BR, a existência de denúncia de ato praticado por agente público ocupante de cargo de direção nível CD 1, 2, 3 ou membro do Conselho Superior.

Parágrafo único. O registro da informação a que se refere o caput não desonera o IFTM da adoção das medidas pertinentes de análise prévia e apuração dos fatos relatados.

Art. 35. Serão aplicados à denúncia sem identificação, no que couber, os mesmos procedimentos adotados para o tratamento de denúncia identificada.

CAPÍTULO V

DA CARTA DE SERVIÇOS

Art. 36. Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a Ouvidoria assegurará que estejam disponíveis as informações relativas:

- I - ao nome do serviço oferecido;
- II - aos requisitos, formas, locais e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III - às etapas para processamento e mecanismo de consulta das etapas do serviço;
- IV - ao prazo para a prestação do serviço;
- V - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- VI - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- VII - ao tempo de espera para o atendimento.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MEC - INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DO TRIÂNGULO MINEIRO

Art. 37. Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, a Ouvidoria deverá adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviços no sítio eletrônico do IFTM.

Art. 38. A Ouvidoria deverá promover a revisão da Carta de Serviços a cada 3 (três) anos ou sempre que necessário e orientar as áreas responsáveis a proceder as alterações das informações de cada serviço, bem como em caso de descontinuidade ou criação de novo serviço.

CAPÍTULO VI

DA RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS

Art. 39. Cabe à Ouvidoria disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação, como previsto no inciso VII do art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017, bem como prestar atendimento e orientação aos usuários sobre tais instrumentos, observados os seguintes princípios:

- I - empatia;
- II - imparcialidade;
- III - isonomia entre as partes;
- IV - autonomia da vontade das partes;
- V - busca do consenso;
- VI - boa-fé;
- VII - proporcionalidade entre meios e fins; e
- VIII - respeito à ordem pública e às leis vigentes.

Parágrafo único. As ações relacionadas à resolução pacífica de conflitos serão executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, por meio de procedimento regulamentado no âmbito do IFTM.

Art. 40. A Ouvidoria poderá utilizar meios de resolução pacífica de conflitos, em especial para a solução de controvérsias nas quais seja importante a direta e voluntária ação de ambas as partes divergentes.

Parágrafo único. Os meios de resolução pacífica de conflitos não serão elegíveis quando:

- I - as partes no conflito não tenham consentido com o uso da metodologia de resolução pacífica de conflitos;
- II - o objeto do conflito seja um direito indisponível;
- III - a resolução implicar na transigência sobre:
 - a) aplicação de ato normativo; ou
 - b) conduta passível de responsabilização de agente público; e
- IV - quando decorrente de denúncia, atendidos os critérios estabelecidos no art. 30 da presente Portaria.

Art. 41. Caberá ao responsável pelo processo de resolução pacífica de conflitos:

- I - assegurar às partes igualdade de tratamento;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MEC - INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DO TRIÂNGULO MINEIRO

- II - assegurar às partes o acesso às informações necessárias à tomada de decisão livre e informada;
- III - zelar pela rápida solução do conflito;
- IV - aproximar as partes para que elas negociem diretamente a solução desejada de sua divergência;
- V - manter registros de todo o processo de resolução pacífica do conflito, colhendo os compromissos das partes, quando cabível; e
- VI - adotar as medidas necessárias à formalização do acordo entre as partes.

Art. 42. A Ouvidoria poderá propor o uso de meios de resolução pacífica de conflitos de ofício ou a pedido do usuário ou gestor.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 43. Todos os servidores e unidades do IFTM deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria, assegurados os direitos à privacidade, intimidade e à imagem pessoal.

Art. 44. As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente pelos órgãos competentes.

Art. 45. Os casos omissos aplicados a esta Portaria e eventuais dúvidas serão analisados pela Ouvidoria do Instituto Federal do Triângulo Mineiro e endereçados ao(à) dirigente máximo(a) da Instituição.

Art. 46. Havendo demandas relacionadas à conduta do(a) Ouvidor(a), estas deverão ser encaminhadas ao(à) dirigente máximo(a) da Instituição.

Art. 47. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Uberaba, 23 de dezembro de 2024.

Documento assinado digitalmente



MARCELO PONCIANO DA SILVA
Data: 23/12/2024 13:12:32-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Marcelo Ponciano da Silva

Reitor do IFTM.

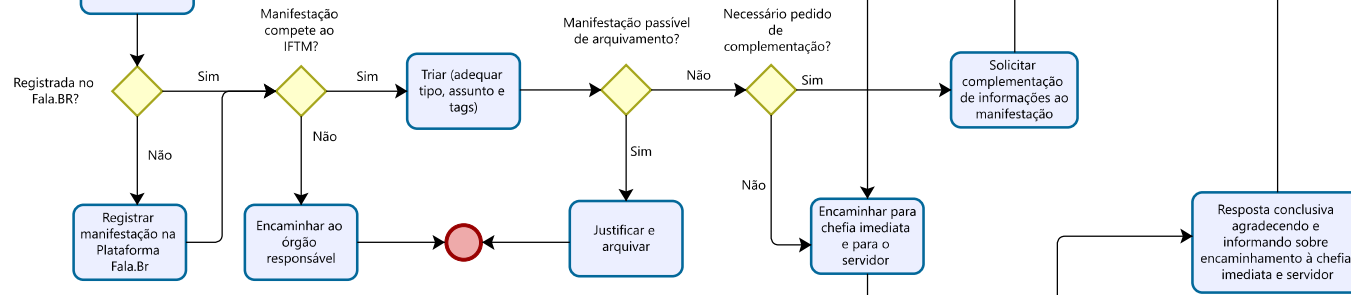
Anexo I - Fluxo Manifestação Elogio

Manifestante



Fluxo Elogio

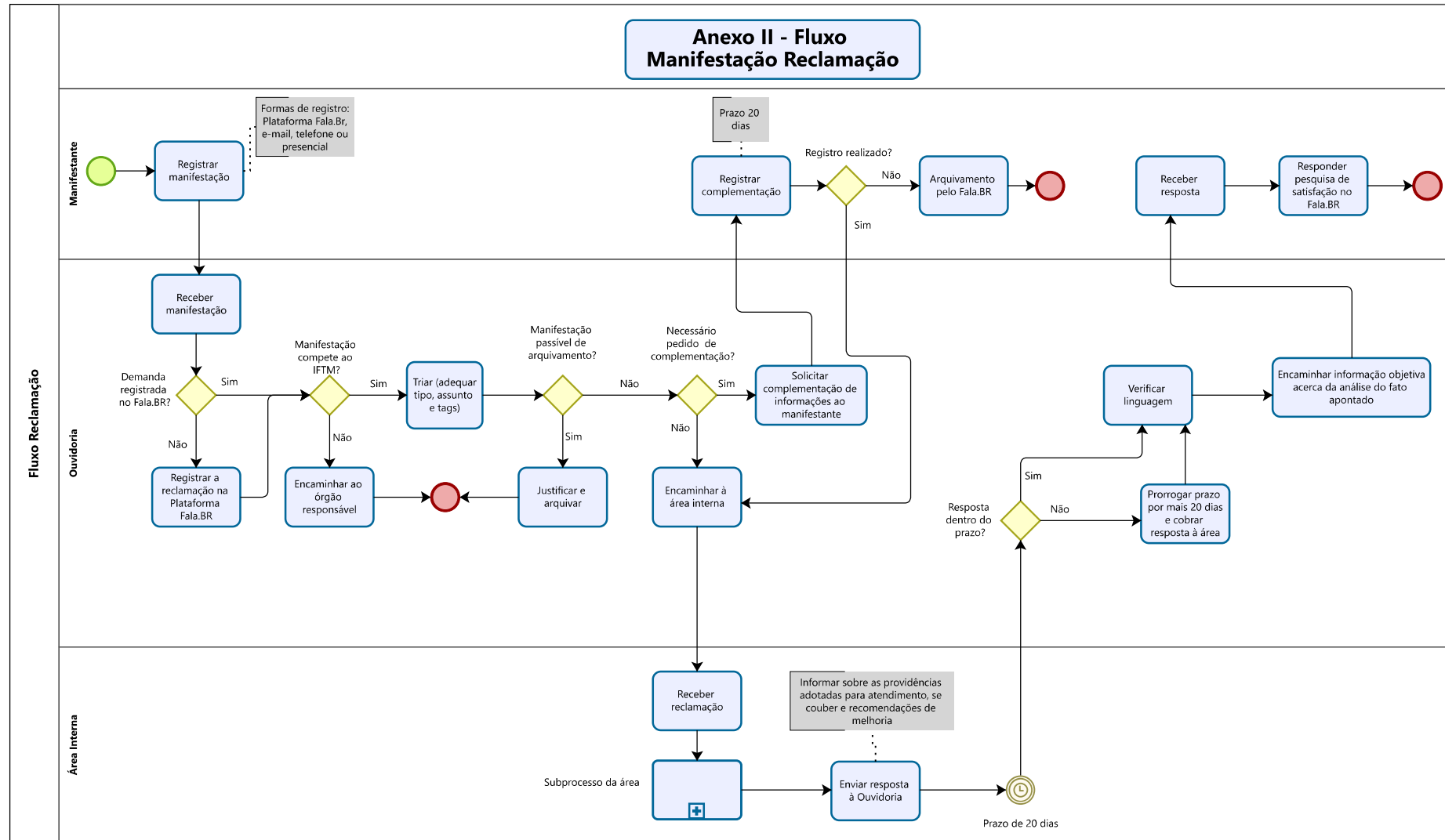
Ouvidoria



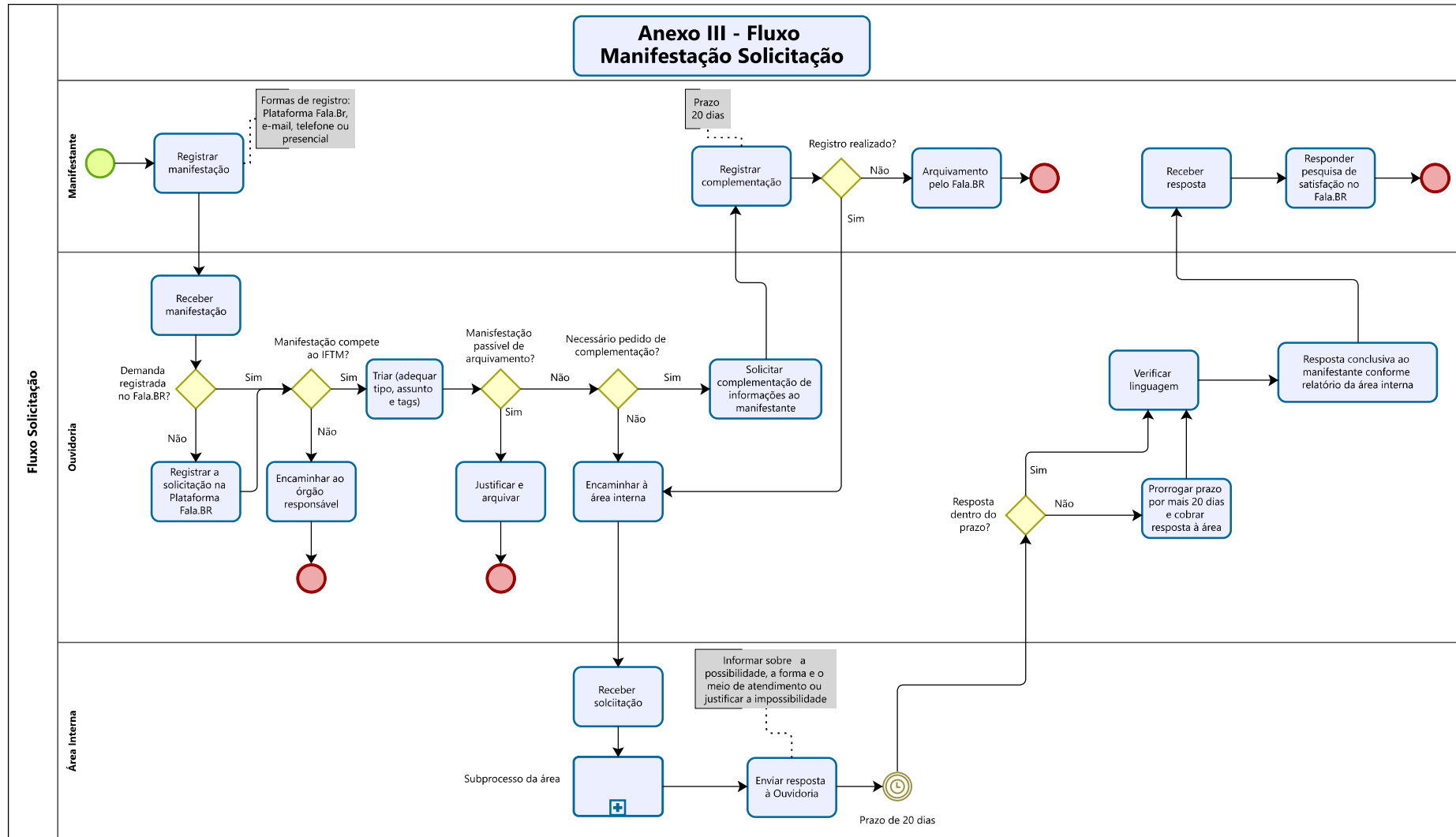
Chefia imediata e servidor



Anexo II - Fluxo Manifestação Reclamação



Anexo III - Fluxo Manifestação Solicitação



Anexo IV - Fluxo Manifestação Sugestão

Manifestante



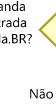
Registrar manifestação

Formas de registro:
Plataforma Fala.BR,
e-mail, telefone ou
presencial

Fluxo Sugestão

Ouidoria

Demanda registrada no Fala.BR?



Registrar a sugestão na Plataforma Fala.BR

Manifestação compete ao IFTM?



Encaminhar ao órgão responsável

Triar (adequar tipo, assunto e tags)

Manifestação passível de arquivamento?



Justificar e arquivar

Necessário pedido de complementação?

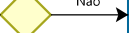


Encaminhar à área interna

Prazo 20 dias

Registrar complementação

Registro realizado?



Arquivamento pelo Fala.BR



Receber resposta

Responder pesquisa de satisfação no Fala.BR



Área Interna

Subprocesso da área



Informar sobre a possibilidade de adoção e tempo estimado para implementação, se couber

Enviar resposta à Ouidoria

Prazo de 20 dias



Resposta dentro do prazo?



Prorrogar prazo por mais 20 dias e cobrar resposta à área

Verificar linguagem

Encaminhar resposta conclusiva com base na resposta da área interna

Anexo V - Fluxo Manifestação Denúncia

Manifestante

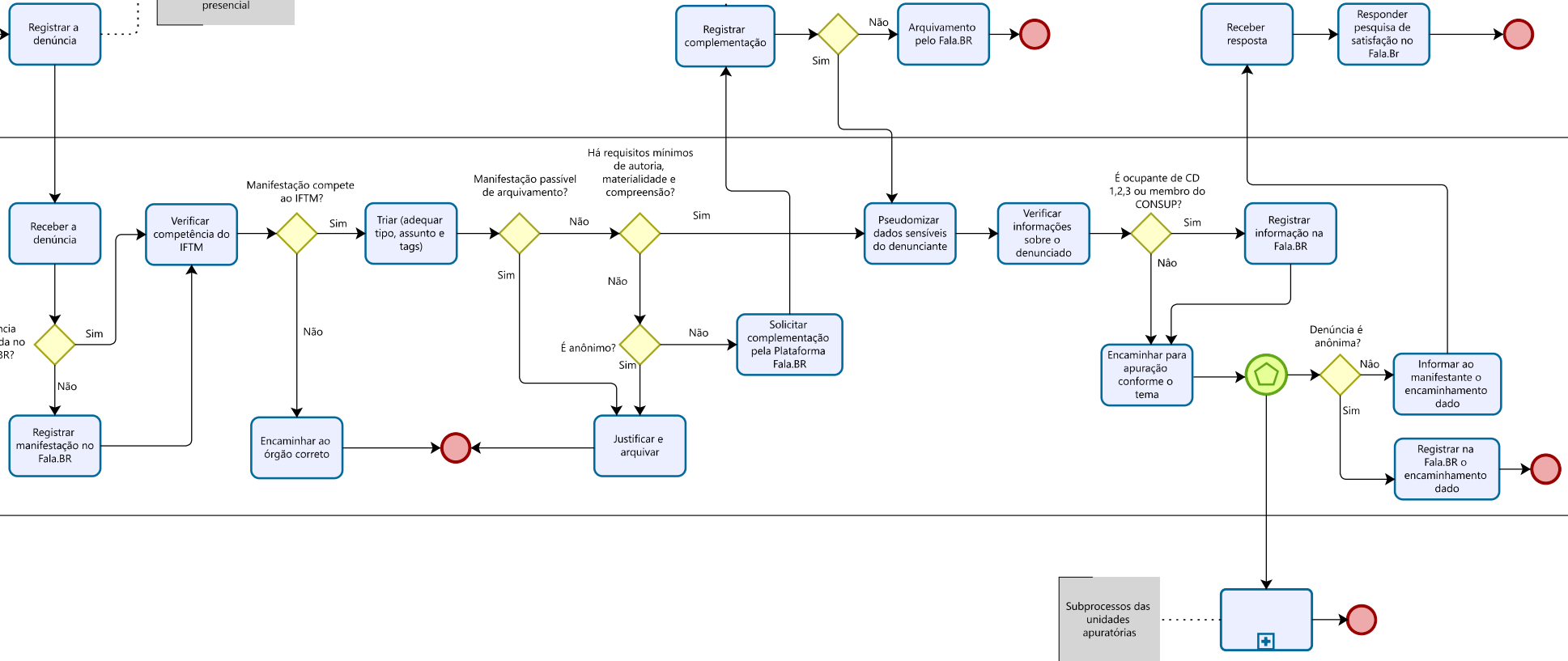
Fluxo - Denúncia

Ouvedoria

Unidade Apuratória

Formas de registro:
Plataforma Fala.BR, email,
telefone, carta ou
presencial

Prazo
20 dias



Subprocessos das
unidades
apuratórias

Anexo VI - Fluxo Manifestação Simplifique

