





■ APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um canal de comunicação estratégico e independente, regulamentada pela Portaria Normativa IFTM nº 21, de 23 de dezembro de 2024.

Ela atua como um elo mediador entre a comunidade interna e externa e a administração do Instituto, com o objetivo de aprimorar a qualidade dos serviços prestados e fortalecer a transparência na gestão.

Acesse a página da Portaria do IFTM















■ SUMÁRIO

O QUE A OUVIDORIA FAZ? · · · · · · · · · · · 03	MANIFESTAÇÕES DO TIPO DENÚNCIA · · · · 13
O QUE A OUVIDORIA NÃO PODE FAZER? · · · · 04	CARACTERÍSTICAS PARA A HABILITAÇÃO DA DENÚNCIA · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
QUEM PODE RECORRER A OUVIDORIA? · · · 05	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE · · · · 15
CANAIS DE ATENDIMENTO 06	PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE · · · · · · · · 16
QUAIS MANIFESTAÇÕES PODEM SER ENCAMINHADAS A OUVIDORIA · · · · · · · · · · · · 07	SOFREU ASSÉDIO? · · · · · 17
COMO FAZER UMA MANIFESTAÇÃO PELA PLATAFORMA FALA.BR · · · · · · · · · · · · · · · · 08	CONSIDERAÇÕES FINAIS · · · · · 18
	MAIS INFORMAÇÕES · · · · · 19





■ O QUE A OUVIDORIA FAZ?

A Ouvidoria acolhe e analisa manifestações dos tipos sugestões, reclamações, elogios, denúncias e solicitações, encaminhando-as aos setores competentes e acompanhando a resolução dos problemas. Ao promover o diálogo e a participação cidadã, a Ouvidoria contribui para a melhoria contínua dos processos e serviços do IFTM, garantindo um ambiente mais justo, eficiente e democrático para todos.















■ O QUE A OUVIDORIA NÃO PODE FAZER?

- Substituir os canais de atendimento do IFTM responsáveis pela primeira orientação ou resposta a pedidos, reclamações e solicitação de informações.
- Tratar de solicitações de informação de caráter genérico, desproporcionais, desarrazoadas ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações.
- Tratar manifestações que relatem questões privadas e pessoais sem relação com a atuação do IFTM.

- Realizar investigações, mas encaminhamos as denúncias para apuração nas áreas.
- Decidir pelos departamentos do IFTM para solução da demanda.
- Modificar norma interna, mas contribuímos para sua melhoria.
- Atender as demandas formuladas por terceiros.
- Tratar de demandas que estejam na esfera judicial.





■ QUEM PODE RECORRER A OUVIDORIA?

Qualquer pessoa (servidores, estudantes, prestadores de serviço), empresa, entidade da sociedade civil ou qualquer organização pode registrar manifestações de ouvidoria e receber respostas.















CANAIS DE ATENDIMENTO

O principal canal de atendimento da Ouvidoria é pela Plataforma Fala.BR

Essa plataforma foi desenvolvida e é gerenciada pela Controladoria-Geral da União (CGU), sendo de uso obrigatório em todos os órgãos públicos. Nela é possível o acompanhamento da manifestação, ter preservado o seu sigilo e realizar denúncia de forma anônima e protegida.

Outros canais de atendimento:

Por e-mail: ouvidoria@iftm.edu.br

Por telefone: (34) 3326-1174

Pessoalmente: de segunda-feira a sextafeira, das 8h às 11h30 e das 13h às 16h30. O atendimento presencial deve ser agendado pelo e-mail ou telefone.

Por carta: endereçá-la para Ouvidoria IFTM - Av. Doutor Randolfo Borges Júnior n. 2900 – Univerdecidade – CEP: 38.064-300 – Uberaba-MG

Acesse a página do Fala.BR





■ QUAIS MANIFESTAÇÕES PODEM SER ENCAMINHADAS A OUVIDORIA?

- Solicitações: pedido para adoção de providências por parte do órgão público.
- Reclamações: demonstração de insatisfação/queixa com um serviço prestado ou conduta de um servidor.
- Denúncias: comunicação de ato ilícito ou irregularidade praticada pela Instituição ou Servidor que venha ferir a ética ou a legislação.

- Sugestões: apresentação de ideias ou proposta de melhoria de políticas ou de serviço prestado.
- Elogios: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre um serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do atendimento.
- **Simplifique:** ideias para desburocratizar o serviço público.

Veja o fluxo de tratamento de cada uma das manifestações





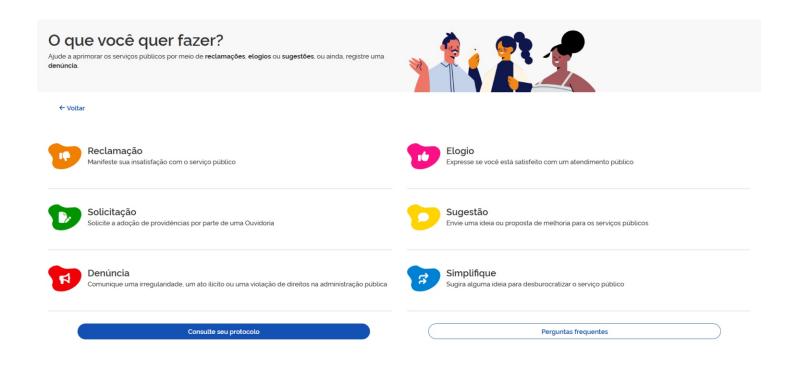
Passo 1: acesse a <u>Plataforma FALA.BR</u> e escolha a opção de Ouvidoria ou Ouvidoria interna (servidores)







Passo 2: escolha o tipo de manifestação







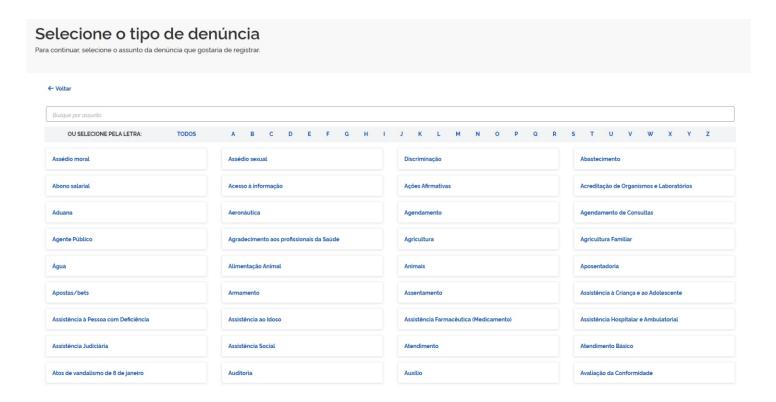
Passo 3: faça sua autenticação pelo gov.br







Caso queira fazer denúncia anônima, a opção abaixo será apresentada:







E será dada a opção de denúncia anônima caso não queira se identificar:







■ MANIFESTAÇÕES DO TIPO DENÚNCIA

No caso de denúncias, o cidadão tem a opção de não se identificar, porém as denúncias identificadas possuem salvaguardas de proteção à identidade, conforme estabelecido no Decreto nº 10.153/2019. Se optar pelo anonimato, não será possível acompanhar o andamento da denúncia nem receber retorno pelo sistema Fala.BR.

As denúncias identificadas que não contiverem informações suficientes para a apuração dos fatos serão encaminhadas aos manifestantes para complementar as informações em até 20 dias.

Acesse a página do Decreto





■ CARACTERÍSTICAS PARA A HABILITAÇÃO DA DENÚNCIA

- **Autoria** Indicar o nome completo de quem está sendo denunciado (a).
- Compreensão Descreva de forma detalhada o(s) episódio(s), incluindo data, local, hora, nome dos envolvidos, contexto em que os fatos ocorreram. Dê clareza e detalhamento, foque nos fatos.
- Materialidade Informe a cronologia, como teve conhecimento, caso não seja um(a) dos(as) envolvidos(as); inclua provas (fotos, prints de postagens, cópia de e-mails etc.)

São condições para arquivamento de denúncias: falta de autoria, compreensão e materialidade; manifestações impróprias ou inadequadas, caracterizadas por afirmações preconceituosas, ataques à honra ou à conduta de agentes públicos e outras insinuações de injúria, sem contudo, expor ou apresentar elementos sobre os atos ilícitos supostamente praticados.





COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE

A comunicação de irregularidade, descrita no art. 23, § 2°, do Decreto n° 9.492/2018, é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não se configurar uma manifestação no conceito adotado pela Lei n° 13.460/2017, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar.

No entanto, havendo razoabilidade mínima no conteúdo narrado e documentos de comprovação ou informações que possibilitem a análise e a apuração dos fatos, a comunicação deve ser recebida, e, após análise prévia pela ouvidoria, enviada ao órgão ou entidade competente para sua apuração.





■ PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

O ato de denunciar demonstra a confiança do cidadão na Administração Pública, pois esse cidadão espera que o ato ilícito que está sendo denunciado seja devidamente investigado e punido. Por outro lado, essa confiança é honrada pela Administração Pública por meio das regras de proteção à identidade dos denunciantes e contra retaliações.







■ SOFREU ASSÉDIO?

Não hesite em buscar ajuda e apoio, pois a denúncia é um passo importante para coibir essa prática, proteger seus direitos e bem-estar, além de garantir a integridade pública. Se você enfrentar situações de assédio, saiba que existe uma Política de Enfrentamento ao Assédio, Discriminação e Violência no IFTM e que você possui um canal de comunicação direto!

A CGU também desenvolveu o Guia Lilás.



Acesse o Guia Lilás da CGU

Acesse a Política de Enfrentamento ao Assédio, Discriminação e Violência do IFTM





■ CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do IFTM se destaca como um setor fundamental para fortalecer a democracia e a participação social dentro da instituição. Ao abrir um canal de comunicação direto e transparente entre a comunidade e a administração, permite que a voz de cada indivíduo seja ouvida e considerada, contribuindo para a construção de um ambiente mais justo, eficiente e democrático.

Ao receber e tratar as manifestações, a Ouvidoria não apenas aprimora os serviços prestados, mas também promove a transparência na gestão e o engajamento da comunidade na vida do IFTM, consolidando-se como um espaço de diálogo e construção coletiva.















■ MAIS INFORMAÇÕES

Para mais informações, acesse a página da Ouvidoria no site do IFTM











