



**INSTITUTO  
FEDERAL**  
Triângulo Mineiro

## ■ 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](#)



< VOLTAR A CAPA

## ■ SUMÁRIO

<a href="#">O QUE A OUVIDORIA FAZ?</a> .....	03	<a href="#">MANIFESTAÇÕES DO TIPO DENÚNCIA</a> .....	13
<a href="#">O QUE A OUVIDORIA NÃO PODE FAZER?</a> .....	04	<a href="#">CARACTERÍSTICAS PARA A HABILITAÇÃO DA DENÚNCIA</a> .....	14
<a href="#">QUEM PODE RECORRER A OUVIDORIA?</a> .....	05	<a href="#">COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE</a> .....	15
<a href="#">CANAIS DE ATENDIMENTO</a> .....	06	<a href="#">PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE</a> .....	16
<a href="#">QUAIS MANIFESTAÇÕES PODEM SER ENCAMINHADAS A OUVIDORIA</a> .....	07	<a href="#">SOFREU ASSÉDIO?</a> .....	17
<a href="#">COMO FAZER UMA MANIFESTAÇÃO PELA PLATAFORMA FALA.BR</a> .....	08	<a href="#">CONSIDERAÇÕES FINAIS</a> .....	18
		<a href="#">MAIS INFORMAÇÕES</a> .....	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](mailto:ouvidoria@iftm.edu.br)

Por telefone: (34) 3326-1174

Pessoalmente: de segunda-feira a sexta-feira, 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 Randolpho 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](#)

# ■ COMO FAZER UMA MANIFESTAÇÃO PELA PLATAFORMA FALA.BR

**Passo 1:** acesse a [Plataforma FALA.BR](#) e escolha a opção de Ouvidoria ou Ouvidoria interna (servidores)

**Damos as boas-vindas ao Fala.BR**  
Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.



-  **Ouvidoria**  
Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.
-  **Acesso à informação - LAI**  
Faça um pedido de acesso à informação
-  **Ouvidoria Interna**  
Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.

[Consulte seu protocolo](#) [Perguntas frequentes](#)

# COMO FAZER UMA MANIFESTAÇÃO PELA PLATAFORMA FALA.BR

## Passo 2: escolha o tipo de manifestação

### O que você quer fazer?

Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de **reclamações**, **elogios** ou **sugestões**, ou ainda, registre uma **denúncia**.



[← Voltar](#)



#### Reclamação

Manifeste sua insatisfação com o serviço público



#### Elogio

Expresse se você está satisfeito com um atendimento público



#### Solicitação

Solicite a adoção de providências por parte de uma Ouvidoria



#### Sugestão

Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos



#### Denúncia

Comunique uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública



#### Simplifique

Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público

[Consulte seu protocolo](#)

[Perguntas frequentes](#)

# ■ COMO FAZER UMA MANIFESTAÇÃO PELA PLATAFORMA FALA.BR

**Passo 3:** faça sua autenticação pelo gov.br

Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017

gov.br

Escolha um tipo de login:

**Login Pessoa Física**

Registre e acompanhe suas manifestações e pedidos de acesso à informação com a sua [Conta Gov.br](#)

**Login Pessoa Jurídica**

Para acessar o Fala.BR como Pessoa Jurídica, vincule o CNPJ da empresa à sua Conta Gov.br. [Saiba mais](#)

**API (Exclusivo para Órgãos e Entidades)**

**Exclusivo para órgãos e entidades** que utilizam integração automática com a plataforma Fala.BR. Para acessar, insira usuário e senha cadastrados.

 Pessoa Física

Entrar com gov.br

 Pessoa Jurídica

Entrar com gov.br

API (Órgãos e Entidades)



# COMO FAZER UMA MANIFESTAÇÃO PELA PLATAFORMA FALA.BR

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

## Selecione o tipo de denúncia

Para continuar, selecione o assunto da denúncia que gostaria de registrar.

[← Voltar](#)

Busque por assunto

OU SELECIONE PELA LETRA: TODOS A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Assédio moral	Assédio sexual	Discriminação	Abastecimento
Abono salarial	Acesso à informação	Ações Afirmativas	Acreditação de Organismos e Laboratórios
Aduana	Aeronáutica	Agendamento	Agendamento de Consultas
Agente Público	Agradecimento aos profissionais da Saúde	Agricultura	Agricultura Familiar
Água	Alimentação Animal	Animais	Aposentadoria
Apostas/bets	Armamento	Assentamento	Assistência à Criança e ao Adolescente
Assistência à Pessoa com Deficiência	Assistência ao Idoso	Assistência Farmacêutica (Medicamento)	Assistência Hospitalar e Ambulatorial
Assistência Judiciária	Assistência Social	Atendimento	Atendimento Básico
Atos de vandalismo de 8 de janeiro	Auditoria	Auxílio	Avaliação da Conformidade

[< VOLTAR AO SUMÁRIO](#)

# ■ COMO FAZER UMA MANIFESTAÇÃO PELA PLATAFORMA FALA.BR

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

## Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017



Escolha um tipo de login:

### Login Pessoa Física

Registre e acompanhe suas manifestações e pedidos de acesso à informação com a sua [Conta Gov.br](#)

### Login Pessoa Jurídica

Para acessar o Fala.BR como Pessoa Jurídica, vincule o CNPJ da empresa à sua Conta Gov.br. [Saiba mais](#)

### Denúncias Anônimas

Manifestações registradas de maneira anônima **não possibilitam acompanhamento posterior**. A CGU reafirma o compromisso de garantia da proteção de sua identidade, que inclui o não registro do endereço eletrônico (IP)

 Pessoa Física

Entrar com gov.br

 Pessoa Jurídica

Entrar com gov.br

 Denúncias Anônimas

Registrar Denúncia

## ■ 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, § 2º, do Decreto nº 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 nº 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.

### PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

Entenda o Decreto nº 10.890/2021 em 4 pontos:

- **1 PROTEÇÃO À IDENTIDADE**

Todas as denúncias recebidas pela Administração Pública gozam de proteção às informações capazes de revelar a identidade do denunciante.
- **2 GARANTIA CONTRA RETALIAÇÃO**

Esta proteção é conferida em todos os casos em que a denúncia tiver passado pela análise prévia e for habilitada pela ouvidoria.
- **3 CASO OCORRA RETALIAÇÃO**

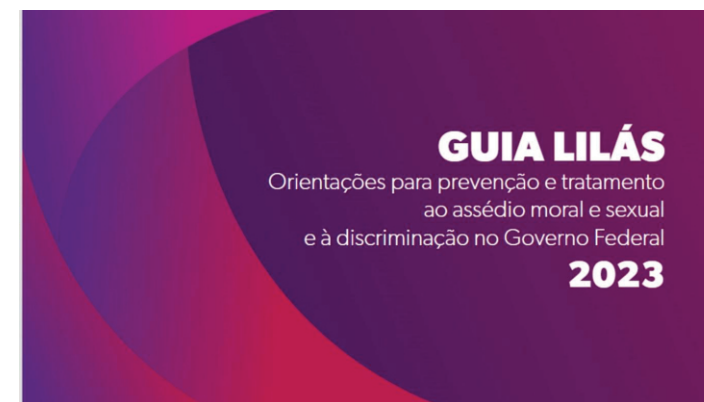
Em casos de retaliação contra denunciante a CGU tem competência para receber e apurar denúncias, bem como para estabelecer medidas protetivas e acautelatórias.
- **4 INFORMAÇÕES SOBRE A APURAÇÃO**

As unidades responsáveis pela apuração da denúncia agora têm a obrigação de informar a ouvidoria acerca a conclusão do processo apuratório.

## ■ 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](#)



## ■ FICHA TÉCNICA

**Reitor:** Marcelo Ponciano da Silva

**Diretora de Comunicação Social e Eventos:** Ana Clara Santos Costa

**Ouvidora:** Rejane Alves de Almeida

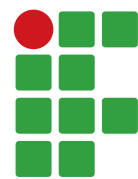
**Texto:** Rejane Alves de Almeida

**Revisão textual:** Mariângela Castejon

**Projeto Gráfico:** Alex Modolo e Danilo Silva de Almeida

**Diagramação:** Alex Modolo





**INSTITUTO FEDERAL  
DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA**  
Triângulo Mineiro