



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS

## **REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL**

Aprovado pela Resolução n.º 67/2018/CONSUP/IFTO, de 25 de setembro de 2018.

OUTUBRO/2018

## CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins será constituída nos termos deste Regimento, considerando o disposto no art. 37, § 3º, da Constituição Federal, no art. 116, inciso V, alínea a, da Lei n.º 8.112, de 11 de dezembro de 1990, nos termos da Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, e levando-se em consideração o art. 13 da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

## CAPÍTULO II DA NATUREZA, OBJETO E FINALIDADE

Art. 2º A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins – IFTO – é uma ouvidoria pública que auxilia o usuário das comunidades externa e interna em suas relações com o IFTO. Atua no processo de interlocução entre o usuário dos serviços públicos e a administração pública no âmbito do Instituto, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem melhorias no serviço público prestado.

§ 1º A Ouvidoria terá como principal objetivo melhorar a democracia participativa, incentivando a contribuição dos usuários na gestão do IFTO e na formulação de decisões dos serviços prestados. Atuará priorizando o respeito aos direitos individuais e coletivos.

§ 2º A Ouvidoria atenderá as comunidades interna e externa, inclusive pessoas jurídicas, dando entrada e tratamento a denúncias, comunicações, reclamações, elogios, solicitações, sugestões, pedidos de simplificação e pedidos de informações oficiais sobre o IFTO.

§ 3º A Ouvidoria não possui caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo; exercerá, no entanto, o papel mediador nas relações envolvendo as instâncias acadêmicas e os integrantes das comunidades interna e externa.

Art. 3º A Ouvidoria está vinculada à Reitoria do IFTO, sendo-lhe assegurada autonomia e independência no exercício de suas atribuições, bem como acesso direto a servidores, documentos e informações do órgão.

Art. 4º A Ouvidoria atuará como uma ouvidoria central, localizada na Reitoria, e terá abrangência em todas as unidades do IFTO.

Parágrafo único. Caso seja constatado excesso de demandas em uma única unidade do IFTO que comprometa os prazos previstos para atendê-las, preconizados pela Lei n.º 12.527, de 11 de novembro de 2011, e pela Lei n.º 13.460/2017, a Ouvidoria poderá solicitar à gestão do IFTO que seja disponibilizado um servidor da referida unidade para auxiliar a Ouvidoria na análise, tratamento e condução das demandas dentro dos limites dessa unidade. Será responsabilidade do Ouvidor definir suas atribuições.

Art. 5º Promover, quando possível, a mediação e a conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública.

Parágrafo único. Caberá ao Ouvidor definir sobre a equipe multidisciplinar de apoio.

Art. 6º A Ouvidoria tem a responsabilidade de atuar em conformidade com os princípios que a norteiam em sua razão de existir, dentre eles os de legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e também de acordo com as seguintes diretrizes:

- I – Agir com urbanidade e boa-fé;
- II – Zelar pela autonomia da Ouvidoria;
- III – Intermediar a participação social na gestão pública;
- IV – Atuar colaborando com a integração das ouvidorias.

### CAPÍTULO III DA ADMINISTRAÇÃO

Art. 7º A Ouvidoria do IFTO terá a seguinte estrutura administrativa:

- I – Ouvidor;
- II – Assistente em administração;
- III – Estagiário.

§ 1º O Ouvidor, escolhido pelo reitor, deverá ser servidor do quadro permanente do IFTO, ter no mínimo 3 (três) anos de efetivo exercício na instituição, ter formação de nível superior, e ser detentor de reconhecida experiência funcional e de conduta ética ilibada.

§ 2º A função do Ouvidor não poderá ser acumulada com o exercício de qualquer mandato sindical ou qualquer outra função de direção ou assessoramento.

§ 3º O Ouvidor exercerá a função pelo período de 2 (dois) anos, permitido reconduções.

§ 4º Aos assistentes em administração e aos estagiários incumbe auxiliar nos trabalhos internos da Ouvidoria.

§ 5º Serão selecionados estagiários que estejam cursando graduação.

Art. 8º Caberá à Reitoria do IFTO garantir a infraestrutura material e os recursos humanos necessários ao seu pleno funcionamento.

### CAPÍTULO IV DA COMPETÊNCIA

Art. 9º A Ouvidoria será exercida por um Ouvidor nomeado pelo Reitor com a finalidade de dar os devidos encaminhamentos, no âmbito institucional, a denúncias, reclamações, comunicações, pedidos de simplificação, elogios, solicitações e sugestões referentes aos serviços prestados pela instituição.

Art. 10. Compete ao Ouvidor e equipe:

- I – Apresentar a demanda do usuário ao setor competente na instituição e, sempre que possível, prezar pela mediação dos conflitos;
- II – Receber, analisar e encaminhar ao setor competente as reclamações, as denúncias, as comunicações, os elogios, as sugestões, as solicitações e os pedidos de informações às unidades do IFTO, acompanhando a tramitação do processo até a resposta final ao usuário;
- III – Acompanhar as providências solicitadas às unidades organizacionais pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;
- IV – Recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;
- V – Facilitar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;
- VI – Prestar orientações por telefone;
- VII – Não registrar demandas encaminhadas apenas por telefone, mas orientar o usuário sobre os canais de ouvidoria de acordo os incisos VIII e IX deste Regimento;
- VIII – Tornar os sistemas de ouvidorias conhecidos dos usuários, através de divulgação em mídia e no site do IFTO;
- IX – Permitir que o usuário se manifeste por outro canal de atendimento caso encontre dificuldade de utilizar os sistemas de Ouvidoria, tais como: e-mails, cartas ou preenchimento de formulários, orientando-os ainda sobre a comodidade e os benefícios dos sistemas da Ouvidoria;
- X – Rejeitar e determinar o arquivamento de reclamações, denúncias e comunicações quando verificadas improcedentes ou caluniosas;

- XI – Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- XII – Sugerir aos gestores do IFTO medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da instituição;
- XIII – Elaborar e apresentar, anualmente, relatório de suas atividades ao reitor do IFTO, podendo também realizá-lo a cada semestre, dando-lhe publicidade no canal da Ouvidoria no site do IFTO;
- XIV – Resguardar o sigilo das informações, quando solicitado e sempre que se fizer necessário na tramitação do processo, em conformidade com a legislação pertinente;
- XV – Indicar a correta tramitação de questões alheias às suas funções;
- XVI – Atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;
- XVII – Requisitar acesso a arquivos, dados, informações, documentos e demais elementos necessários ao desempenho de suas funções;
- XVIII – Requerer a alocação de recursos humanos e materiais à Reitoria para a realização de suas atividades;
- XIX – Manter contato com outras ouvidorias com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços.

Art. 11. Ao Ouvidor é proibido:

- I – Revelar, sem motivo plenamente justificável, a identidade de denunciante que tenha requerido sigilo da fonte;
- II – Atrasar ou deixar de encaminhar sem justo motivo as demandas da Ouvidoria;
- III – Demonstrar apreço ou desapreço por pessoas, fatos ou situações que tenham sido levados ao seu conhecimento em razão da função;
- IV – Invadir a competência de outros setores institucionais.

Art. 12. São motivos para destituição do Ouvidor:

- I – Ser condenado em procedimento administrativo disciplinar;
- II – Negligenciar o cumprimento de suas obrigações e funções, respeitado o direito a ampla defesa e contraditório;
- III – Ter conduta ética incompatível com a função que ocupa;
- IV – Perder o vínculo funcional com o IFTO;
- V – Praticar atos desabonadores que justifiquem sua destituição.

## CAPÍTULO V DA VINCULAÇÃO TÉCNICA

Art. 13. A Ouvidoria do IFTO se sujeita à orientação normativa e supervisão técnica da Ouvidoria-Geral da União do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal, prestando apoio aos órgãos e às unidades que os integram, de acordo com o *caput* do art. 17 da Lei n.º 13.460/2017 e com o art. 1º da Instrução Normativa n.º 5, de 18 de junho de 2018, da Ouvidoria-Geral da União.

## CAPÍTULO VI DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS DA EQUIPE DA OUVIDORIA

Art. 14. Da equipe da Ouvidoria do IFTO, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e do Regime Jurídico Único.

## CAPÍTULO VII DA OPERACIONALIZAÇÃO DE DEMANDAS

Art. 15. Para obter as respostas solicitadas pelos usuários, a Ouvidoria enviará suas demandas através de processos eletrônicos abertos no Sistema Eletrônico de Informações – SEI – contendo, no mínimo: a capa, a demanda e o despacho de encaminhamento, observando-se que:

I – no caso de demandas ligadas aos *campi* do IFTO, deverão ser encaminhadas ao diretor-geral do *campus*;

II – no caso de demandas ligadas às pró-reitorias, aos pró-reitores;

III – no caso de demandas ligadas à Diretoria de Gestão de Pessoas, ao diretor de Gestão de Pessoas;

IV – no caso de demandas ligadas ao Gabinete do Reitor, ao chefe de Gabinete;

V – no caso de denúncias graves envolvendo os cargos DAS ou de assuntos que devam ser do conhecimento do gestor máximo do órgão, ao reitor para os devidos encaminhamentos.

§ 1º Os gestores encaminharão respostas formalizadas para a Ouvidoria, por meio de memorandos ou despachos, através do processo que lhes foi encaminhado por meio do SEI, podendo, ainda, incluir e-mails nos processos como documentos que fundamentem suas respostas. A Ouvidoria seguirá os prazos previstos na Lei n.º 12.527/2011, na Lei n.º 13.460/2017 e em instruções normativas, de acordo alterações e atualizações.

§ 2º A Ouvidoria poderá solicitar que as respostas sejam encaminhadas com antecedência razoável para que a demanda possa ser analisada.

§ 3º A Ouvidoria poderá solicitar informações adicionais, sempre que julgar necessário, para atendimento à demanda encaminhada.

§ 4º A Ouvidoria poderá contatar os gestores ou servidores do órgão pessoalmente ou por telefone, e solicitar documentos através do SEI ou de e-mail, de acordo com a complexidade do caso.

Art. 16. A Ouvidoria deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder em linguagem cidadã, conforme previsto no art. 3º, inciso X, e no art. 10 da Instrução Normativa n.º 5/2018 da Ouvidoria-Geral da União, às seguintes manifestações que devem ser registradas no Sistema e-OUV (Sistema de Ouvidorias Federais):

I – Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal;

II – Elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;

III – Solicitação de providências: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

IV – Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

V – Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VI – Comunicação: informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;

VII – Solicitação de simplificação: reclamações, denúncias e solicitações relativas à simplificação de serviços públicos. Está prevista no Decreto n.º 9.094, de 17 de julho de 2017, e conta com um rito próprio de registro e análise, de acordo com o decreto citado e com orientações e regulamentações da Ouvidoria-Geral da União.

Parágrafo único. Por linguagem cidadã entende-se aquela que deve ser clara e simples, levando-se em consideração o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

**CAPÍTULO VIII**  
**DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

Art. 17. A Ouvidoria do IFTO também é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão, no entanto, neste serviço somente poderão ser cadastradas demandas de informações oficiais sobre o órgão, não sendo possível efetuar registros das demandas tratadas pela Lei n.º 13.460/2017, as quais devem ser registradas no Sistema e-OUV (Sistemas de Ouvidorias Federais).

Parágrafo único. Entende-se por Serviço de Atendimento ao Cidadão os pedidos de informações oficiais sobre o IFTO, que devem ser encaminhados por meio do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC –, no seguinte endereço eletrônico: <https://esic.cgu.gov.br>. Este serviço não é considerado como demanda de Ouvidoria, mas somente solicitações de acesso a informação pública, atualmente regidas pela Lei n.º 12.527/2011.


**Antonio da Luz Júnior**  
Reitor do Instituto Federal do Tocantins



Documento assinado eletronicamente por **Antonio da Luz Júnior, Presidente**, em 22/10/2018, às 12:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.ifto.edu.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.ifto.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0486465** e o código CRC **A4242451**.

 Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8 - Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas - TO  
(63) 3229-2200  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [reitoria@ifto.edu.br](mailto:reitoria@ifto.edu.br)

**Referência:** Processo nº 23235.024217/2018-94

SEI nº 0486465