



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins
Conselho Superior

RESOLUÇÃO Nº 78/2020/CONSUP/IFTO, DE 26 DE NOVEMBRO DE 2020

Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins.

O PRESIDENTE DO CONSELHO SUPERIOR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS, no uso de suas atribuições legais e regimentais, considerando deliberação do Conselho Superior, e tendo em vista o disposto no Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019, resolve:

Art. 1º Esta Resolução aprova o Regimento Interno da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins.

Art. 2º Fica revogada a Resolução nº 67/2018/CONSUP/IFTO, de 25 de setembro de 2018, publicada no Boletim de Serviço Eletrônico do Instituto Federal do Tocantins em 16 de outubro de 2018.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor em 4 de janeiro de 2021.

ANTONIO DA LUZ JÚNIOR
Presidente do Conselho Superior do Instituto Federal do Tocantins



Documento assinado eletronicamente por **Antonio da Luz Júnior, Presidente**, em 11/12/2020, às 09:08, 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, informando o código verificador **1151085** e o código CRC **960CB3D5**.

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL DO TOCANTINS

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 nº 8.112, de 11 de

dezembro de 1990, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e da Portaria nº 1181, de 10 de junho de 2020, da Controladoria-Geral da União, e levando-se em consideração o art. 13 da Lei nº 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 atua como uma instância de controle e participação social, tem como objetivo aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços públicos, e 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 atua como uma ouvidoria central, localizada na Reitoria, e terá abrangência em todas as unidades do IFTO, podendo haver alterações posteriores em sua estrutura para melhorar sua abrangência, levando-se em consideração os recursos públicos, a necessidade dos usuários e a previsão em atos normativos futuros.

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 nº 12.527, de 2011, e pela Lei nº 13.460, de 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, independentemente do informado no **caput**. Será responsabilidade do ouvidor definir suas atribuições.

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

Parágrafo único. Caberá ao ouvidor definir 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, entre eles os da 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; e
- 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 - Servidor com formação em Direito;
- III - Assistente em Administração; e
- IV - Estagiário.

§ 1º O ouvidor, escolhido pelo reitor, deverá ser servidor do quadro permanente do IFTO, ter no mínimo 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 Considerando o art. 7º da Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020, da Controladoria-Geral da União – CGU, a permanência do ouvidor no cargo de titular da Unidade Setorial de Ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo ser prorrogado uma única vez, por igual período.

§ 4º Existindo mais de um interessado na função de ouvidor, o gestor máximo do órgão dará prioridade para que a escolha do ouvidor seja baseada no mérito dos servidores, podendo inclusive avaliar currículos da carreira institucional do servidor interessado na função. Os demais critérios para nomeação e exoneração do ouvidor deverão ser observados na Portaria CGU nº 1.181, de 2020, ou em suas alterações.

§ 5º Aos assistentes em administração e aos estagiários incumbem auxiliar nos trabalhos internos da Ouvidoria.

§ 6º Serão selecionados estagiários que estejam cursando graduação.

§ 7º O servidor com formação em Direito será necessário para auxiliar a Ouvidoria na análise preliminar das Denúncias e Comunicações de ilícitos, a fim de preparar a análise preliminar das demandas com fundamentação jurídica mais clara, para encaminhamento aos setores de controle, tais como: Auditoria Interna, Comissão de Ética e Corregedoria.

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 à equipe da Ouvidoria:

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 as reclamações, as denúncias, as comunicações, os elogios, as sugestões, as solicitações e os pedidos de informação 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 do **caput**;

VIII - tornar os sistemas de Ouvidoria 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 dificuldades de utilizar os sistemas de Ouvidoria, tais como: **e-mails** da Ouvidoria e 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 manifestamente improcedentes ou caluniosas;

XI - agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;

XII - recomendar aos gestores do IFTO medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da instituição;

XIII - elaborar e apresentar relatório de suas atividades ao reitor do IFTO anualmente, podendo realizá-lo a cada semestre, dando-lhe publicidade no **site** do IFTO, no canal da Ouvidoria;

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; e

XX - encaminhar as denúncias e as comunicações de ilícitos aos setores de controle, após análise preliminar, quando houver indícios mínimos de ilícitos praticados, de acordo com a competência da matéria relatada pelo manifestante, para que esses setores realizem: admissibilidade, investigação preliminar ou Processo Administrativo Disciplinar, conforme o caso. Os setores de controle do IFTO são: Auditoria Interna, Comissão de Ética e Corregedoria.

§ 1º As demandas através de outras mídias sociais somente serão aceitas sem adentrarem pelos canais da Ouvidoria, que são: a Plataforma da Ouvidoria Fala.BR, **e-mails** da Ouvidoria e envio de cartas direto ao balcão da Ouvidoria, quando houver estrutura de pessoal suficiente para acompanhamento das mídias sociais e houver canal de mídia social próprio da Ouvidoria para o usuário se manifestar; em caso de implantação desse tipo de canal, será necessário definir os termos de como o usuário irá se manifestar.

§ 2º O exposto no § 1º do **caput** não se aplica a denúncias encaminhadas equivocadamente pelos usuários a **e-mails** institucionais divergentes dos canais próprios da Ouvidoria; no entanto, será necessário que um gestor do IFTO faça o redirecionamento da Denúncia para que seja reconhecida pela Ouvidoria. O encaminhamento deve ser feito, preferencialmente, precedido de uma orientação ao usuário sobre o canal correto, para que o usuário realize uma denúncia diretamente ao canal específico para Denúncias no órgão, neste caso, a Ouvidoria.

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 despreço por pessoas, fatos ou situações que tenham sido levados ao seu conhecimento em razão da função; e

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; e

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 nº 13.460, de 2017, e o art. 1º da Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018, da Ouvidoria-Geral da União – OGU.

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 das seguintes demandas: sugestão, solicitação de providências, pedido de acesso à informação e elogio, solicitadas pelos usuários, a Ouvidoria deverá enviá-las 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, as demandas serão encaminhadas ao diretor-geral do **campus**;

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

III - no caso de demandas ligadas às diretorias sistêmicas da Reitoria, cada demanda será encaminhada à respectiva diretoria, conforme o assunto a ser tratado;

IV - no caso de demandas ligadas ao Gabinete do Reitor, serão encaminhadas ao próprio reitor e ficará sob os cuidados da Chefia de Gabinete; e

V - no caso de denúncias e comunicações de ilícitos, será realizada análise preliminar e, sendo constatada a presença de requisitos mínimos de autoria e materialidade, a denúncia será encaminhada à unidade responsável para apuração. São consideradas unidades de apuração no âmbito do IFTO: a Auditoria Interna, a Corregedoria e a Comissão de Ética.

§ 1º Ressalvado o caso da reclamação, caso seja contra o próprio gestor máximo do **campus** ou contra um pró-reitor ou contra um diretor sistêmico da Reitoria, motivo pelo qual a reclamação deverá ser, preferencialmente, encaminhada ao Gabinete do Reitor, a resposta final da reclamação, porém, deverá ser produzida com subsídios encaminhados pela autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, em atendimento ao art. 20 do Decreto nº 9.492, de 2018.

§ 2º Considerando que a Comunicação é uma das modalidades mais usadas pelo Usuário dos Serviços Públicos que procuram a Ouvidoria do IFTO para se comunicar com a gestão do órgão, faz-se necessário estabelecer para essa modalidade uma rotina clara; por isso, vale esclarecer que ela foi criada, a princípio, para o usuário fazer uma comunicação com informações de origem anônima, que informasse irregularidades com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

§ 3º Considerando que o usuário utiliza o mecanismo da Comunicação anônima não apenas para comunicar ilícitos, mas também para fazer Reclamação, Solicitação de Providências e outros, a Ouvidoria verificará, pelo texto do usuário, se se trata de outro tipo de comunicação que não seja denúncia anônima; sendo outro tipo de manifestação, após verificação, encaminhará diretamente à gestão do IFTO para tratamento. Porém, se o usuário se manifestar corretamente, ou seja, utilizar a Comunicação para denunciar irregularidades ou ilícitos praticados, a Ouvidoria habilitará a manifestação da mesma forma que é efetuada com a Denúncia: realizará a análise preliminar e encaminhará essa manifestação para um setor de controle.

§ 4º As demandas que forem encaminhadas diretamente aos gestores do IFTO deverão ter respostas formalizadas por meio de ofícios ou despachos para a Ouvidoria através do processo que lhe foi encaminhado pelo SEI, podendo ainda incluir **e-mails** nos processos como documentos que fundamentem suas respostas. A Ouvidoria seguirá os prazos previstos na Lei nº 12.527, de 2011, na Lei nº 13.460, de 2017, e em instruções normativas, de acordo alterações e atualizações.

§ 5º A Ouvidoria poderá solicitar que as respostas sejam encaminhadas com antecedência razoável para que a demanda possa ser analisada.

§ 6º A Ouvidoria poderá solicitar informações adicionais, sempre que julgar necessário, para atendimento à demanda encaminhada.

§ 7º 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.

§ 8º Caso a resposta da demanda se encontre disponível em meios eletrônicos ou nos arquivos da Ouvidoria e seja respondida pela própria Ouvidoria no Sistema Fala.BR, ficará dispensada a abertura de processo no SEI.

Art. 16. Caso a demanda seja habilitada como uma Denúncia ou Comunicação de ilícitos, os prazos para admissibilidade, investigação preliminar ou para Processo Administrativo Disciplinar seguirão de acordo com as legislações internas dos setores de controle.

Parágrafo único. A resposta ao usuário através da Ouvidoria para Denúncias e Comunicações de ilícitos praticados será, no mínimo, em conformidade com o previsto no art. 22, parágrafo único, do Decreto nº 9.492, de 2018: a resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados ou sobre o seu arquivamento.

Art. 17. 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 OGU nº 5, de 2018, às seguintes manifestações de Ouvidoria, inclusive as Comunicações anônimas, as quais devem ser registradas no Sistema Integrado de Ouvidorias e Acesso à Informação – Fala.BR:

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 e a conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

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

VI - Solicitação de simplificação: reclamações, denúncias e solicitações relativas à simplificação de serviços públicos; está prevista no Decreto nº 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; e

VII - Comunicação: informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

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. 18. A Ouvidoria do IFTO também é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão, no entanto, neste tipo de manifestação somente poderão ser cadastradas demandas de informações oficiais sobre o órgão. Ressalta-se que, atualmente, os Pedidos de Acesso à Informação foram integrados na mesma Plataforma e Sistema das demandas de Ouvidoria, ou seja, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Parágrafo único. Entende-se por Serviço de Atendimento ao Cidadão os pedidos de informações oficiais sobre o IFTO. Neste serviço não são consideradas

as demandas de Ouvidoria, mas somente solicitações de acesso a informação pública, atualmente regidas pela Lei nº 12.527, de 2011.

Art. 19. A Ouvidoria poderá solicitar às unidades do Instituto Federal do Tocantins que descaracterizem as informações pessoais sensíveis do respectivo Pedido de Acesso à Informação solicitado pelo usuário, tratamento previsto para atender o art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011 – Lei de Acesso à Informação, e a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

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
portal.ifto.edu.br — reitoria@ifto.edu.br

Referência: Processo nº 23235.024217/2018-94

SEI nº 1151085