



Ministério da Educação
INSTITUTO FEDERAL DO ACRE

RESOLUÇÃO/CONSU/IFAC Nº 17, DE 23 DE JUNHO DE 2021

Dispõe sobre o novo Regimento Interno da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre - IFAC.

A PRESIDENTE DO CONSELHO SUPERIOR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO ACRE (IFAC), no uso de suas atribuições legais, conferidas pela Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008 e pelo Decreto Presidencial de 28 de setembro de 2020, publicado no DOU nº 187, seção 2, página 1, de 29/09/2020,

Considerando o deliberado na 36ª Reunião Ordinária do Conselho Superior, no dia 18 de junho de 2021 e o que consta no inciso III, do artigo 9º e no artigo 39, da Resolução CONSU/IFAC nº 045, de 12 de agosto de 2016, que aprova o Regimento Interno do Conselho Superior;

Considerando o Processo nº 23244.000829/2021-88,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar, na forma do Anexo Único, Regimento Interno da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre – IFAC.

Art. 2º Revogar a Resolução CONSU/IFAC nº 66, de 19 de junho de 2015.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor da data de 1º de julho de 2021.

Art. 4º Publique-se.



Documento assinado eletronicamente por **Rosana Cavalcante dos Santos, Presidente**, em 23/06/2021, às 11:53, 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 https://sei.ifac.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0353962** e o código CRC **D9FBD10F**.

ANEXO ÚNICO À RESOLUÇÃO Nº 17, DE 23 DE JUNHO DE 2021

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO ACRE – IFAC.

TITULO I
DA OUVIDORIA
CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre – OUVID/IFAC será constituída nos termos deste Regimento, o qual revoga a Resolução nº 66, de 19 de junho de 2015 e, 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, Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020 e por fim, a Portaria nº 581, de 9 de março de 2021.

DAS DIRETRIZES, OBJETO E FINALIDADE

Art. 2º A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre – IFAC, é uma ouvidoria pública que atua como instância de controle e participação social (da comunidade interna servidores, alunos e terceirizados) ou comunidade externa (ex-alunos e comunidade em geral, usuários dos serviços do IFAC), e tem como objetivo aprimorar a gestão pública, melhorar os serviços públicos, e auxiliar o usuário das comunidades externa e interna em suas relações com o IFAC. A Ouvidoria 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 IFAC 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 IFAC.

§ 3º A Ouvidoria não possui caráter administrativo, executivo, judiciário 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 IFAC, 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. Poderá haver alteração posterior 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 por determinada atividade na Ouvidoria do IFAC, que comprometa os prazos previstos para atendê-las, preconizados pela Lei nº 12.527, de 2011, pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e pela Portaria 581, de 09 de março de 2021, a Ouvidoria poderá solicitar à gestão do IFAC que seja disponibilizado um servidor de alguma unidade, e em caráter temporário, para auxiliar a Ouvidoria na análise, tratamento e condução da demanda específica.

Art. 5º A Ouvidoria tem a responsabilidade de disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou entidade pública, dentre eles a mediação, a conciliação, como previsto no inciso VII do art. 13 da Lei 13.460, de 2017, bem como prestar atendimento e orientação aos usuários sobre tais instrumentos, observando os princípios da empatia, imparcialidade, isonomia entre as partes, autonomia de vontade das partes, busca do consenso, boa-fé,

proporcionalidade entre meios e fins, e respeito à ordem pública e às leis vigentes, como previsto na Portaria 581, de 09 de março de 2021.

CAPÍTULO II

DO CARGO DE OUVIDOR

Art. 6º A Ouvidoria/IFAC será coordenada por um Ouvidor, nomeado pelo reitor, após autorização de sua designação pela Controladoria Geral da União - CGU. O servidor deverá integrar o quadro permanente de pessoal do Instituto.

§ 1º O ouvidor, escolhido pelo reitor, deverá ser servidor do quadro permanente do IFAC, ter no mínimo três anos de efetivo exercício na instituição 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 2020, da 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 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, conforme parágrafo único do art. 4º e conforme art. 9º, XVIII.

Art. 7º Caberá à Reitoria do IFAC garantir a infraestrutura material e os recursos humanos necessários ao seu pleno funcionamento.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS DO OUVIDOR

Art. 8º A Ouvidoria será exercida por um ouvidor, 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. 9º Compete ao ouvidor:

I - apresentar a demanda do usuário ao setor competente na instituição e, sempre que considerar pertinente, 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 IFAC, 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 - sempre que possível, orientar o usuário sobre os canais de Ouvidoria para manifestação na Plataforma Fala.BR ou em sistema a ela integrado;

VIII - tornar os sistemas de Ouvidoria conhecidos dos usuários, através de divulgação em mídia e no site do IFAC;

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, telefonemas, orientando-os ainda sobre a comodidade e os benefícios dos sistemas da Ouvidoria;

X - rejeitar e determinar o arquivamento, após avaliação preliminar, de reclamações, denúncias e comunicações quando verificadas manifestamente improcedentes ou caluniosas;

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

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

XIII - elaborar e apresentar relatório de suas atividades à Reitora do IFAC anualmente, podendo realizá-lo a cada semestre;

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, após análise da Procuradoria Federal Junto ao IFAC, sejam encaminhados para Sindicância ou Processo Administrativo Disciplinar, dependendo do caso. Os setores de controle do IFAC são: Comissão de Processo Administrativo Disciplinar, Comissão de Ética e Auditoria Interna.

§ 1º - A Ouvidoria/IFAC não será responsável pelos procedimentos de apuração de denúncias ou quaisquer outras providências decorrentes de processo administrativo que, porventura, venham a ser instaurados a partir das atividades desenvolvidas pela mesma.

Art. 10. 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; e

IV - invadir a competência de outros setores institucionais.

Art. 11. Não são funções das atividades de Ouvidoria:

- I - atuar em primeira instância no recebimento e tratamento de manifestações dos cidadãos;
- II - intervir em questões pendentes de decisão administrativa e/ou judicial; e
- III - desempenhar ações de assistencialismo e/ou de caráter protecionista.

CAPÍTULO IV DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR

Art. 12. Constituem motivos para a destituição do Ouvidor:

- I - perda do vínculo funcional com a Instituição;
- II - conduta ética incompatível com a dignidade da função;
- III - ser dispensado da função pela Reitoria;
- IV - ser dispensado, a seu pedido, da função; e
- V - por negligência no cumprimento das competências atribuídas à função, conforme definidas neste Regimento, respeitado o amplo direito de defesa e o contraditório.

CAPÍTULO V DA VINCULAÇÃO TÉCNICA

Art. 13. A Ouvidoria do IFAC 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 OUVIDORIA

Art. 14. Da Ouvidoria do IFAC, 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 E SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Art. 15. Para obter as respostas das seguintes demandas: reclamação, denúncia, sugestão, solicitação de providências, solicitação de simplificação, 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 advinda do Fala.BR e o despacho de encaminhamento, observando-se que:

- I - no caso de demandas ligadas aos **campi** do IFAC, 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;

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 IFAC: a Auditoria Interna, a Comissão de Processo Administrativo Disciplinar 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 IFAC 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 IFAC 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 IFAC 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, exceto para as solicitações de acesso a informação.

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 vigentes.

§ 1º 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 ou não, aos órgãos de controle interno ou externo competentes ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º Uma vez que o denunciante informa o ato ilícito, a ouvidoria após todos os trâmites legais, informará o encaminhamento ou não, ao órgão de controle interno ou externo responsável pela apuração, finalizando a demanda no sistema com resposta conclusiva.

§ 3º Após a informação de resposta conclusiva ao denunciante, no caso de admissibilidade da denúncia, o processo seguirá sendo apurado de acordo com a legislação vigente, ficando a Ouvidoria isenta de prestar informações sobre andamento da denúncia, exceto as informações constantes no § 1º, as quais são de competência da ouvidoria.

§ 4º A instância administrativa que se encontre com a fase de apuração do processo, é quem será responsável por avaliar a necessidade de prestar informações ao denunciante sobre o andamento da denúncia, bem como prestar as informações que considerar pertinentes.

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 PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Art. 18. A Ouvidoria do IFAC também é responsável pelo tratamento das manifestações de pedido de acesso à informação, que são demandas de informações oficiais sobre a entidade.

§ 1º A Lei de acesso a informação, Lei nº 12.527, de 2011, art 40, prevê a figura da Autoridade de Monitoramento da LAI, que é responsável por assegurar o cumprimento da respectiva Lei.

§ 2º No âmbito do IFAC, o Ouvidor e a Autoridade de Monitoramento da LAI são figuras distintas, uma vez que a competência do ouvidor é tratar as demandas de pedidos de acesso a informação e a competência da Autoridade de Monitoramento da LAI é de acompanhar o devido cumprimento da lei e demais competências, conforme o art. 40, da Lei de Acesso a Informação.

§ 3º Deverá o Ouvidor comunicar à Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação sobre o recebimento de pedidos de informações oficiais do IFAC, bem como comunicar a sua

resolutiva, inclusive com relatório final advindo do Fala.BR.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. Eventuais casos de omissão ou de conflito aparente de normas serão tratados especificamente no âmbito da Reitoria do IFAC.

Art. 20. Esta Resolução deve ser publicada no Portal do IFAC e no Boletim de Serviços Institucional.