IF SUDESTE MG – REITORIA
Rua Luz Interior, 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 – Juiz de Fora – MG
Tel.: (32) 3257-4101– e-mail: gabinete@ifsudestemg.edu.br

CONSELHO SUPERIOR DO IF SUDESTE MG

RESOLUÇÃO CONSU Nº 03/2021, DE 28-01-2021

Dispõe sobre a organização e as competências da Ouvidoria Pública do IFMGSE, e dá outras providências.

O Presidente do Conselho Superior do **Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais**, no uso de suas atribuições legais, conferidas pelo Decreto Presidencial de 12-04-2017, publicado no Diário Oficial da União, Edição nº 72, de 13-04-2017, Seção 2, página 01,

Considerando o disposto no art. 37, parágrafo 3°, inciso I, da Constituição Federal, que estabelece a necessidade de manutenção, pela administração direta e indireta, de formas de participação popular no acompanhamento da prestação de serviços públicos,

Considerando a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que, entre outras providências, regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal,

Considerando o disposto no Decreto nº 9.094, de 17 de junho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário,

Considerando a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública,

Considerando o disposto na Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, que estabelece os procedimentos relativos às solicitações de simplificação de serviços públicos, a serem efetivadas por meio de formulário denominado "Simplifique!", com a finalidade de promover a participação do usuário de serviços públicos nos processos de simplificação e desburocratização de serviços, nos termos do art. 13 do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017,

Considerando o disposto na Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018, da Ouvidoria- Geral da União, que estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

Considerando o disposto no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que, entre outras providências, regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

Considerando o disposto no art. 46 do Regimento Geral deste Instituto Federal,

Considerando a Resolução nº 3, de 13 de setembro de 2019, da Ouvidoria-Geral da União, que aprova Medidas Gerais de Salvaguarda à Identidade de Denunciantes,

Considerando o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018,

Considerando o Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020, que altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal,

Considerando a Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020, do Ministério da Controladoria-Geral da União, que, entre outras providências, dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv,

Considerando a Instrução Normativa nº 55, de 20 de julho de 2020, do Ministério da Economia, que altera a Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018, dos Ministros de Estado do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e da Transparência e Controladoria-Geral da União, que dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017,

Considerando o disposto na Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 7, de 17 de setembro de 2018, que dispõe sobre o recebimento e tratamento de denúncias e outras comunicações de irregularidade, e estabelece diretrizes para a salvaguarda da identidade do manifestante,

Considerando a documentação constante do Processo nº 23223.000135/2021-99, e, ainda,

Considerando a reunião extraordinária do Conselho Superior deste Instituto Federal realizada no dia 28-01-2021,

RESOLVE:

Art. 1º- **APROVAR** o Regulamento Próprio da Ouvidoria Pública do IFMGSE.

CAPÍTULO I
DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para fins deste Regulamento Próprio da Ouvidoria Pública, adotam-se as seguintes definições, de acordo com o previsto na Lei nº 13.460/2017, no Decreto 9.094/2017, no Decreto 9.492/2018 e na Resolução nº 3/2019, da Ouvidoria-Geral da União, sem prejuízo de quaisquer novas definições de normativas supervenientes:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

V - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações de providências e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

VI - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

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

VIII - elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IX - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

X - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;

XI - solicitação de simplificação: solicitações relativas à simplificação, à melhoria e à desburocratização de serviços públicos, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique!;

XII - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público federal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais;

XIII - decisão administrativa final: ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública federal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade;

XIV - pseudonimização: tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro;

XV - denunciante: toda pessoa física ou jurídica que denuncia às autoridades qualquer ilícito ou irregularidade;

XVI - elemento de identificação: qualquer dado ou informação que permita a associação direta ou indireta do denunciante à denúncia por ele realizada;

XVII - salvaguardas de proteção à identidade: conjunto de medidas ou procedimentos adotados com a finalidade de proteger a identidade do denunciante e garantir o tratamento adequado aos elementos de identificação da denúncia;

XVIII - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica; e

XIX - linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que evita o uso de siglas, jargões e estrangeirismos e que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

CAPÍTULO II
DA NATUREZA E FINALIDADE DA OUVIDORIA PÚBLICA DO IFMGSE

Art. 3º A Ouvidoria Pública do IFMGSE é um órgão de apoio à governança, controle interno da instituição, responsável pelo acolhimento e encaminhamento de manifestações da comunidade interna ou externa, na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos, atuando como unidade de representação autônoma e independente na interlocução entre o usuário dos serviços públicos e os diversos setores da instituição, com vistas a assegurar a participação social e aprimorar a prestação dos serviços públicos.

§1º A Ouvidoria Pública do IFMGSE deve ser um instrumento a serviço da democracia, incentivando a contribuição do público na gestão e na formulação de decisões, funcionando como agente promotor de mudanças e contribuindo para a elaboração de políticas públicas, favorecendo uma gestão flexível e voltada para a valorização do elemento humano e a satisfação das necessidades da comunidade, garantindo a prestação de serviços públicos de qualidade e o aprimoramento da administração.

§2º A Ouvidoria Pública do IFMGSE dará tratamento às manifestações recebidas para atuação na busca de soluções, inclusive, preventivamente, não tendo caráter deliberativo, administrativo ou judicial, exercendo papel de mediador nas relações que envolvem os membros e setores da instituição e os usuários dos serviços prestados pelo IFMGSE.

§3º A Ouvidoria Pública do IFMGSE atuará junto a todas as estruturas da instituição.

§4º A Ouvidoria Pública do IFMGSE é integrante, na condição de unidade setorial, do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv).

§5º As atividades de ouvidoria como unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central do Executivo Federal, sem prejuízo da subordinação administrativa no âmbito do IFMGSE.

CAPÍTULO III
DA ORGANIZAÇÃO

Art. 4º A Ouvidoria Pública do IFMGSE está diretamente subordinada ao Reitor, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições e competências.

Art. 5º A Ouvidoria Pública do IFMGSE terá a seguinte estrutura administrativa:

I- Ouvidoria;

II- Serviço de Informação ao Cidadão (SIC); e

III- Conselho(s) de usuários de serviços públicos.

Art. 6º A Ouvidoria Pública do IFMGSE deverá ser munida de equipe suficiente para o exercício das atividades descritas neste Regulamento Próprio da Ouvidoria Pública.

Parágrafo único. A equipe ficará sujeita ao disposto nesta regulamentação, bem como a outras normativas internas e ao Ouvidor Público.

SEÇÃO I
DO OUVIDOR PÚBLICO

Art. 7º O Ouvidor Público é a autoridade responsável por coordenar os trabalhos afetos à Ouvidoria Pública da instituição.

Parágrafo único. O Ouvidor Público do IFMGSE será servidor público efetivo, pertencente ao quadro de pessoal da Instituição.

Art. 8º As propostas de nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência ou recondução do titular da unidade de Ouvidoria Pública do IFMGSE serão submetidas, pelo Reitor, à aprovação prévia do órgão central do SisOuv, de acordo com procedimento por este disciplinado.

§1º O envio das propostas referidas no *caput* ao órgão central do SisOuv será precedido de aprovação pelo Conselho Superior do IFMGSE.

§2º Anteriormente à submissão das propostas ao Conselho Superior, é de responsabilidade da Administração do IFMGSE verificar o cumprimento dos critérios estabelecidos, caso haja, nas normativas do órgão central do SisOuv, para exercício da função de Ouvidor e das condições previstas na legislação para exercício de cargo ou função, inclusive relacionadas a conflito de interesses e a nepotismo.

Art. 9º A permanência no cargo Ouvidor Público será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

Art. 10 A proposta de dispensa ou exoneração do Ouvidor Público pelo Reitor do IFMGSE deverá ser motivada, submetida à aprovação pelo Conselho Superior da instituição e, em seguida, encaminhada à aprovação do órgão central do SisOuv.

§1º Somente após a manifestação de aprovação do órgão central do SisOuv é que se deverá proceder ao ato de dispensa ou exoneração.

§2º Os trâmites previstos no *caput* e no §1º não se aplicam nos casos que se caracterizam como desligamento automático:

I - em decorrência de pedido do servidor ocupante da função/cargo de Ouvidor Público;

II - em virtude de falecimento do servidor ocupante da função/cargo de Ouvidor Público;

III - em razão do encerramento do vínculo funcional do servidor ocupante da função/cargo de Ouvidor Público com o Serviço Público Federal;

IV - em razão de condenação, em caráter definitivo, em procedimento correcional, ético, pela prática de ato de improbidade administrativa ou de infração penal; ou

V - em função de condenação pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

Art. 11 A escolha de substituto do Ouvidor Público para atuar em seus impedimentos legais ou regulamentares observará, no que couber, aos procedimentos previstos nesta Seção.

SEÇÃO III
DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Art. 12 O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, juntamente com este Regulamento Próprio da Ouvidoria Pública.

Art. 13 O Serviço de Informação ao Cidadão integra a Ouvidoria Pública do IFMGSE, estando o gestor do serviço submetido à esta normativa.

Art. 14 O Serviço de Informação ao Cidadão é seção responsável por atender e orientar o público em geral quanto à execução do direito de acesso à informação e, ainda:

I - pelo recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;

II – pelo registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número do protocolo, que conterá a data de apresentação do pedido;

III - pelo encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber;

IV – pela orientação dos setores da administração pública quanto à operacionalização do atendimento ao pedido;

V – pela verificação das informações enviadas pela Administração Pública, zelando pelo correto atendimento do pedido de informação.

Art. 15 O gestor do Serviço de Informação ao Cidadão será responsável por implementar as obrigações descritas no art. 14, bem como:

I - atuar em consonância com as orientações exaradas pela Controladoria-Geral da União para o tema, bem como as normativas internas e recomendações da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (prevista no art. 40 da Lei);

II - guardar sigilo da identidade dos solicitantes, exceto nos casos em que se fizer necessário para o atendimento de demandas que requeiram acesso à informações pessoais do próprio solicitante;

III - avaliar a demanda quanto à sua compatibilidade com a Lei nº 12.527/2011;

IV - encaminhar as demandas aos setores responsáveis pela confecção da resposta de forma diligente, clara e formal, informando o prazo de atendimento;

V - promover o atendimento imediato dos pedidos cujas informações já estejam em transparência ativa;

VI - alertar e orientar os respondentes quanto às responsabilidades legais envolvendo a divulgação de informações de acesso restrito sem a proteção devida;

VII - alertar os respondentes quanto ao término do prazo regular para resposta, bem como acerca da possibilidade de prorrogação e necessária justificativa;

VIII - encaminhar de forma diligente os pedidos de recurso às autoridades pertinentes, bem como auxiliar no esclarecimento e contextualização da demanda;

IX - manter a aba "Serviço de Informação ao Cidadão" do site institucional atualizada;

X - elaborar, em conjunto com a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, relatório estatístico, descritivo, quanto ao atendimento das demandas de transparência passiva no

IFMGSE, bem como informar outras ações que tenham contribuído para o desenvolvimento da política pública no órgão;

XI - auxiliar a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação no preenchimento do questionário de avaliação de transparência ativa da Controladoria-Geral da União;

Parágrafo único. O gestor do Serviço de Informação ao Cidadão não é responsável pela classificação ou desclassificação das informações no âmbito do IFMGSE.

Art. 16 O gestor do Serviço de Informação ao Cidadão será designado por portaria do Reitor.

Art. 17 As demandas de informações oficiais sobre o órgão, preferencialmente, deverão ser cadastradas pelos interessados nos canais próprios do Serviço de Informação ao Cidadão (*e-mail*, formulário ou, preferencialmente, Sistema Eletrônico de Acesso à Informação, via Fala.BR).

Parágrafo único. Sempre que a demanda for recebida por meio de registro em meio físico ou por *e-mail*, os responsáveis pelo Serviço de Informação ao Cidadão deverão promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o *caput* deste artigo.

Art. 18 As informações serão, preferencialmente, disponibilizadas no formato digital, devendo o setor responsável por ofertá-las e o gestor do serviço cooperarem para a digitalização dos documentos, quando necessário.

§ 1º Ao cidadão é garantido o direito de cópia física do documento, sempre que expressamente solicitado, e às suas próprias custas, mediante apresentação do comprovante de pagamento da Guia de Recolhimento da União - GRU correspondente.

§2º A GRU será gerada pelo próprio interessado e o valor por página fica fixado em R$0,20 (vinte centavos).

§3º O número total de página será informado pelo gestor do Serviço de Informação ao Cidadão.

Art. 19 O atendimento presencial do serviço de informação ao cidadão nos *campi* será realizado pelo Gabinete do Diretor-geral.

§ 1º O atendimento inicial consiste em acolher o cidadão e lhe ofertar o formulário próprio, presente na aba do serviço no sítio eletrônico do IFMGSE.

§2º Após o preenchimento do formulário, o referido deve ser digitalizado e encaminhado ao gestor do Serviço de Informação ao Cidadão para atendimento do art. 17.

Art. 20 Quando do recebimento de manifestações que sejam próprias da Ouvidoria, o gestor do Serviço de Informação ao Cidadão deverá providenciar o envio imediato ao Ouvidor Público do IFMGSE.

Parágrafo único. O gestor do Serviço de Informação ao Cidadão também deverá encaminhar ao

Ouvidor Público qualquer indício de irregularidade que observar no curso de suas atividades de tratamento de informações.

Art. 21 A Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação será designada pelo Reitor, entre aqueles servidores que lhe sejam diretamente subordinados, para exercer as atividades descritas no artigo 40 da Lei 12.527/2011.

SEÇÃO IV
CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO E CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 22 O IFMGSE assegurará, nos termos da legislação vigente, a publicação da Carta de Serviços ao Usuário, com o objetivo de informar ao usuário sobre os serviços prestados pela instituição, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§1º O texto da Carta de Serviços ao Usuário conterá os itens obrigatórios pela Lei nº 13.460/2017 e outros que sejam importantes para a compreensão e o acesso aos serviços disponibilizados por cada um dos *campi* do IFMGSE.

§2º A Carta de Serviços ao Usuário será disponibilizada no portal institucional e atualizada periodicamente.

§3º O Comitê de Comunicação Social e *Marketing* do IFMGSE, nos termos de seu Regulamento próprio, ficará responsável pela interlocução com os setores responsáveis pelos serviços contidos na Carta de Serviços ao Usuário, com vistas a acompanhar a necessidade de atualizações das informações dispostas no documento, de modo a providenciá-las.

Art. 23 Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos do IFMGSE será feita por meio de conselhos de usuários de serviços públicos, os quais não poderão exceder a quantidade de serviços previstos na Carta de Serviços ao Usuário de que trata o art. 11 do Decreto nº 9.094/2017.

Art. 24 Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos de natureza consultiva, aos quais compete:

I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;

II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e

III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação da Ouvidoria.

Art. 25 Os conselhos de usuários de serviços públicos serão compostos por usuários dos serviços públicos ofertados pela instituição, selecionados dentre aqueles que se candidatarem mediante chamamento público conduzido pela Ouvidoria Pública do IFMGSE.

§ 1º O chamamento público a que se refere o *caput* será realizado por meio que garanta ampla publicidade e que seja apto a alcançar, no mínimo, os usuários de serviços públicos cadastrados junto à Ouvidoria Pública do IFMGSE.

§ 2º O usuário que quiser se candidatar informará os serviços públicos cujo conselho tenha interesse em participar.

§ 3º A Ouvidoria Pública do IFMGSE poderá adotar critérios adicionais de seleção que garantam a representatividade dos usuários inscritos no chamamento público a que se refere o *caput*.

Art. 26 Os conselheiros farão avaliações individualizadas dos serviços, as quais serão consolidadas eletronicamente, a fim de subsidiar as ações da Ouvidoria Pública do IFMGSE.

§ 1º A convocação dos conselheiros para as avaliações individualizadas dos serviços, nos termos do disposto no *caput*, deverá ser realizada, no mínimo, a cada doze meses.

§ 2º A participação nos conselhos de usuários de serviços públicos será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada.

Art. 27 A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

CAPÍTULO IV
DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA PÚBLICA E DAS COMPETÊNCIAS DO OUVIDOR PÚBLICO

Art. 28 A Ouvidoria Pública do IFMGSE possui como atribuições precípuas:

I - exercer atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a instituição;

II - auxiliar os dirigentes e gestores da instituição no aprimoramento constante dos serviços oferecidos;

III - receber, analisar e encaminhar às autoridades, setores e áreas competentes as manifestações de usuários, acompanhando o seu tratamento e a sua efetiva conclusão;

IV - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

V - acompanhar a prestação dos serviços públicos prestados, visando a garantir a sua efetividade;
VI - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços, diante de lacunas e deficiências identificadas;

VII - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios da Administração Pública federal, notadamente os estabelecidos na Lei n.º 13.460/2017;

VIII - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei n.º 13.460/2017;

IX - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações das manifestações dos usuários de serviços públicos, e,

X- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a instituição, sem prejuízo da atuação de outros órgãos competentes, como forma de construção de alternativas e soluções pacíficas aos conflitos, apoiadas no diálogo, no mútuo entendimento e na comunicação eficiente entre as partes;

XI - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;

XII - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;

XIII - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

XIV - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei n.º 13.460, de 2017 ;

XV - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

XVI - zelar pelo cumprimento das atribuições relativas ao Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XVII - receber tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!;

XVIII - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

XIX - cooperar com as demais Ouvidorias Públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados;

Art. 29 Compete ao Ouvidor Público do IFMGSE, com auxílio da equipe administrativa:

I - orientar os usuários dos serviços públicos sobre a melhor forma de encaminharem suas manifestações e instruí-los a acompanharem a respectiva tramitação;

II - receber, registrar, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos ofertados pela instituição;

III - realizar atividades de triagem, análise crítica e registro das manifestações efetuadas pelos usuários.

IV - solicitar às autoridades competentes a decisão administrativa final referente às manifestações dos usuários, prezando pela sua efetiva conclusão;

V - realizar a análise preliminar de denúncia que receber, coletando a maior quantidade possível de elementos de convicção quanto à aptidão para apuração dos fatos, devendo-se, nesse caso, encaminhar as informações para tratamento da área técnica competente (Auditoria, Corregedoria, Comissão de Ética Pública ou outras unidades que sejam especializadas no tema objeto da denúncia);

VI – resguardar o sigilo das informações, quando solicitado e sempre que se fizer necessário na tramitação do processo, em conformidade com a legislação pertinente;

VII - recomendar a edição, alteração e revogação de atos administrativos internos, com vistas ao aperfeiçoamento da organização e ao aprimoramento dos procedimentos institucionais, nas diversas instâncias administrativas e acadêmicas;

VIII - sugerir, às diversas instâncias no âmbito do IFMGSE, medidas de melhorias e aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da instituição;

IX - elaborar e apresentar relatório de gestão anual de suas atividades ao Conselho Superior;

X - requisitar aos setores pertinentes acesso aos arquivos, dados, informações, documentos e demais elementos necessários ao desempenho de suas funções;

XI - acionar a Corregedoria, Auditoria ou Comissão de Ética, nos casos em que se verificar a necessidade de atuação desses setores/órgãos;

XII - planejar e organizar os fluxos de atendimento e processos de trabalho, especialmente os mecanismos e canais de acesso dos usuários, considerando o perfil destes e a natureza e características dos serviços públicos prestados pela instituição;

XIII - acompanhar e avaliar os programas e projetos de atividades de ouvidoria;

XIV - promover ações de capacitação e treinamento do pessoal vinculado às atividades da Ouvidoria, bem como da comunidade em geral;

XV - sugerir e promover, articulado com os setores competentes da Instituição, atividades tais como campanhas, palestras, seminários, mesa redonda, fórum de discussão, com temas que visem ao aperfeiçoamento dos serviços prestados aos seus usuários;

XVI - promover permanente divulgação do serviço de Ouvidoria, da Carta de Serviços ao Usuário;
XVII - zelar pelo cumprimento dos prazos legais e deste Regulamento Próprio da Ouvidoria Pública de atendimento aos usuários em suas manifestações;

XVIII - zelar pela proteção legal das informações pessoais e de identificação do manifestante no tratamento e tramitação de sua manifestação;

XIX - zelar pelas medidas de salvaguardas de proteção à identidade do denunciante de ilícito ou

de irregularidade praticados contra o IFMGSE, nos termos do disposto nos art. 9º e art. 10 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

XX - exercer a supervisão técnica dos canais de atendimento ao usuário de serviços públicos existentes na instituição;

XXI - recomendar, com base nas manifestações dos usuários, procedimentos de simplificação dos processos necessários aos serviços prestados pela instituição;

XXII - atuar nas ações que visam à manutenção da integridade da instituição;

XXIII - desenvolver ações de comunicação e de mediação de conflitos para o atendimento dos usuários no âmbito das competências das ouvidorias;

XXIV - desenvolver ações que busquem o reconhecimento e o respeito dos usuários como sujeitos de direitos, visando ao desenvolvimento de sua autonomia cidadã;

XXV - orientar e supervisionar a equipe de trabalho alocada no setor;

XXVI - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017 ,de acordo com os procedimentos adotados pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 ;

XXVII - sempre que solicitado, ou para atender a procedimento regularmente instituído, remeter ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas;

XXVIII - dar ampla divulgação aos resultados das pesquisas de satisfação realizadas;

XXIX - analisar a pertinência e qualidade das respostas oferecidas, podendo solicitar retificação à área competente;

XXX - informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalente; e

XXXI - Promover a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo IFMGSE, observadas as previsões legais.

CAPÍTULO V
DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Art. 30 Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Regulamento Próprio da Ouvidoria Pública e na legislação pertinente, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 31 A Ouvidoria Pública do IFMGSE responderá às manifestações de modo claro, objetivo, simples e compreensível, zelando pela linguagem cidadã.

Art. 32 Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final; e

V - ciência ao usuário.

Art. 33 Na Ouvidoria Pública, os demandantes serão atendidos por telefone, pessoalmente ou por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR

Parágrafo único. A Ouvidoria Pública do IFMGSE deverá divulgar amplamente seu local e horários de atendimento.

Art. 34 Os procedimentos de que trata este Regulamento Próprio da Ouvidoria Pública são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 35 São vedadas, para o prosseguimento da análise, exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a Ouvidoria Pública do IFMGSE.

Art. 36 As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema nacional informatizado de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal, e disponibilizadas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

§ 1º O IFMGSE deverá disponibilizar o acesso ao Fala.BR em seu sítio eletrônico, em local de destaque, de modo que abranja as páginas eletrônicas de todas as unidades que integram a instituição.

§ 2º Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, a Ouvidoria Pública do IFMGSE promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata no Fala.BR.

§ 3º A manifestação feita verbalmente, deverá ser reduzida a termo e inserida no Fala.BR.

§ 4º No caso de manifestação por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a Ouvidoria Pública do IFMGSE requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 5º A Ouvidoria Pública do IFMGSE deverá disponibilizar formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação de manifestações, facultada ao usuário sua utilização.

Art. 37 Recebida a manifestação, a Ouvidoria Pública do IFMGSE procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas, setores ou agentes públicos responsáveis pela adoção das providências pertinentes.

Art. 38 A Ouvidoria Pública do IFMGSE apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificará o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

§ 1º Se as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria Pública do IFMGSE solicitará ao usuário a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de vinte dias, contado da data do seu recebimento.

§ 2º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 3º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no *caput*, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 4º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no §1º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 39 A Ouvidoria Pública do IFMGSE poderá solicitar informações às áreas, órgãos, servidores e setores da instituição responsáveis pela resposta ou tomada de providências, os quais deverão responder no prazo de cinco dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

Parágrafo único. A impossibilidade do cumprimento do prazo determinado no *caput*, deverá ser justificado por escrito no prazo máximo de até 2 (dois) dias úteis antes de seu término.

Art. 40 O elogio recebido pela Ouvidoria Pública do IFMGSE será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Art. 41 A reclamação recebida pela Ouvidoria Pública do IFMGSE será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 42 A sugestão recebida pela Ouvidoria Pública do IFMGSE será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possiblidade de adoção da providência sugerida.

Art. 43 A denúncia recebida pela Ouvidoria Pública do IFMGSE será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração a chegar a tais elementos.

Art. 44 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, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no §4º do art. 38.

Art. 45 A Ouvidoria Pública do IFMGSE, no caso de receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência, a encaminhará à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas, exceto quando se tratar de denúncia.

Parágrafo único. O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante para outra unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será precedido de consentimento do denunciante, sem o qual a denúncia somente poderá ser encaminhada após a sua pseudominização pela Ouvidoria Pública do IFMGSE.

SEÇÃO I
DA PROTEÇÃO DA IDENTIDADE DO MANIFESTANTE

Art. 46 A identificação do manifestante é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527/2011, devendo a Ouvidoria Pública do IFMGSE assegurar a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação.

Parágrafo único. A inobservância ao disposto no *caput* sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

Art. 47 A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 48 O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460/2017.

§ 1º A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia pelo prazo de cem anos, conforme

o disposto no inciso I do § 1º do art. 31 da Lei nº 12.527/2011.

§ 2º A preservação dos elementos de identificação referidos no *caput* será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante.

§ 3º Os agentes públicos que não desempenhem funções na unidade ouvidoria e recebam denúncia de irregularidades praticadas contra a administração pública federal deverão encaminhá-las imediatamente à Ouvidoria Pública do IFMGSE e não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante, ou orientarão o denunciante sobre a necessidade de a denúncia ser encaminhada por meio dos canais de ouvidoria.

SEÇÃO II
DOS DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 49 São deveres do usuário, de acordo com a Lei nº 13.460/2017, sem prejuízo de outras previsões que poderão estar contidas em normativas supervenientes:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este Regulamento Próprio da Ouvidoria Pública.

Art. 50 A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor incorrer no descumprimento de:

I- expor os fatos conforme a verdade;

II- proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

III- agir de modo temerário; ou

IV- prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

CAPÍTULO VI
DAS SOLICITAÇÕES DE SIMPLIFICAÇÃO

Art. 51 Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação ao IFMGSE, por meio de formulário próprio denominado "Simplifique!", sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público.

Parágrafo único. O formulário a que se refere o *caput* deverá receber reclamações, denúncias e

solicitações relativas à simplificação de serviços públicos, que serão tratadas no âmbito da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR

Art. 52 Do formulário Simplifique! deverá constar:

I - a identificação do solicitante;

II - a especificação do serviço objeto da simplificação;

III - o nome da unidade, setor ou órgão do IFMGSE perante o qual o serviço foisolicitado;

IV - a proposta de melhoria do serviço.

Art. 53 O Simplifique! deverá ser apresentado, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.

§1º Sempre que recebido em meio físico, a Ouvidoria Pública do IFMGSE deverá digitalizar o Simplifique! e promover a sua inserção no sistema a que se refere o *caput*.

§2º Ao usuário que preencher o Simplifique! serão exigidas somente as informações de identificação necessárias à sua individualização.

§3º No ato de recebimento do Simplifique!, a Ouvidoria Pública do IFMGSE deverá informar ao usuário número de protocolo e o meio eletrônico pelo qual possa acompanhar e monitorar o tratamento de sua solicitação, bem como a previsão de prazo para recebimento de resposta conclusiva.

Art. 54 Os Simplifique! recebidos serão encaminhados ao gestor responsável pelo serviço público objeto da Solicitação de Simplificação, a quem caberá proceder à análise e emitir decisão fundamentada sobre a viabilidade de adoção das ações de simplificação solicitadas.

§ 1º Quando acatada a Solicitação de Simplificação, o gestor deverá informar:

I - a descrição da simplificação a ser implementada;

II - as fases e o cronograma de implantação da simplificação sugerida; e

III - as formas de acompanhamento pelas quais o usuário poderá monitorar a implementação da simplificação.

§ 2º Caso haja dúvida quanto à conveniência ou à oportunidade para a adoção da providência, ou quando houver a implicação de custos, o gestor responsável poderá submeter a Solicitação de Simplificação à análise de viabilidade e à aprovação de autoridade ou de órgão colegiado indicados pela autoridade máxima do órgão ou entidade.

Art. 55 As respostas ao Simplifique! deverão ser redigidas em linguagem cidadã.

Parágrafo único. As solicitações de simplificação ou desburocratização deverão ser respondidas de forma objetiva, indicando-se, em caso de inviabilidade de simplificação, o motivo da manutenção do

procedimento, considerando as diretrizes previstas no art. 1º do Decreto nº 9.094/2017.

Art. 56 Recebida a resposta ao Simplifique! em que haja proposta de simplificação ou alteração do procedimento, caberá ao usuário dos serviços públicos avaliar o integral cumprimento da providência proposta, podendo denunciar caso os compromissos propostos não sejam efetivamente implementados.

Parágrafo único. Informado o descumprimento, a Ouvidoria-Geral da União poderá fazer gestão junto ao órgão ou entidade a fim de recompor ou retificar o procedimento.

CAPÍTULO VII
DO RELATÓRIO DE GESTÃO DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA

Art. 57 O relatório de gestão de que trata o inciso IX do art. 28 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas; e

IV - ações que tenham sido tomadas para fortalecimento das políticas públicas sob sua responsabilidade.

Parágrafo único. O relatório de gestão será encaminhado para o Reitor e apresentado ao Conselho Superior, além de disponibilizado no sítio institucional.

CAPÍTULO VIII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 58 Ao Ouvidor Público serão asseguradas plena autonomia e independência, bem como acesso direto a servidores e setores do IFMGSE, documentos e informações necessários e vinculados ao desempenho de suas funções e elucidação das manifestações encaminhadas à Ouvidoria, resguardadas as previsões legais.

Art. 59 É vedada a participação de membro da Ouvidoria Pública do IFMGSE em comissões, comitês e congêneres, exceto naqueles relacionados às atividades próprias do setor, de governança ou de integridade.

Art. 60 Caberá representação à Ouvidoria-Geral da União no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos neste Regulamento Próprio da Ouvidoria Pública.

Art. 61 As dúvidas que surgirem na execução deste Regulamento Próprio da Ouvidoria Pública, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Conselho Superior da instituição.

Art. 62 Ficam revogadas as disposições em contrário e, especialmente, a Resolução CONSU nº 031/2013, de 25 de novembro de 2013.

Art. 63 Este Regulamento Próprio da Ouvidoria Pública entra em vigor em 1º de março de 2021.

Charles Okama de Souza
Reitor - IF Sudeste MG
Dec. Presid. de 12/04/17, DOU 13/04/17

Charles Okama de Souza
Reitor – IF Sudeste MG
Dec. Presidencial – DOU de 13-04-17