



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS  
Reitoria  
Av. Professor Mário Werneck, 2590 - Bairro Buritis - CEP 30575-180 - Belo Horizonte - MG  
(31) 2513-5105 - www.ifmg.edu.br

## PORTARIA Nº 1108 DE 22 DE SETEMBRO DE 2023

**Dispõe sobre Regulamento da Atividade de Ouvidoria no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais – IFMG.**

O REITOR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Estatuto da Instituição, republicado com alterações no Diário Oficial da União do dia 08/05/2018, Seção 1, Páginas 09 e 10, e pelo Decreto de 17 de setembro de 2019, publicado no DOU de 18 de setembro de 2019, Seção 2, página 01, e,

Considerando a Portaria IFMG nº 686, de 20 de maio de 2014, que dispôs sobre a criação da Ouvidoria-Geral deste Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais, e,

Considerando a Resolução nº 7, de 30 de novembro de 2021, publicada no DOU em 02/12/2021, Edição 226, Seção 1, Página 188, que aprova a Norma Modelo para Criação de Unidades de Ouvidoria e a Norma Modelo para Regulamentação da Atividade de Ouvidoria em Órgãos Públicos,

### RESOLVE:

**Art. 1º INSTITUIR**, na forma desta Portaria, o Regulamento da Atividade de Ouvidoria no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais – IFMG.

**Art. 2º** Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

## REGULAMENTO DA ATIVIDADE DE OUVIDORIA NO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º** Esta Portaria regulamenta, no âmbito do IFMG, a atividade de Ouvidoria, em conformidade com os capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018; Resolução CGU nº 7, de 30 de novembro de 2021, Portaria IFMG nº 686, de 20 de maio de 2014 e Resolução CONSUP nº 20, de 08 de outubro de 2021, que aprovou o Regimento Geral do IFMG

**Art. 2º** A Ouvidoria será responsável pelo acolhimento e encaminhamento de manifestações e reivindicações da comunidade interna e externa, com autonomia de atuação no âmbito do Instituto Federal de Minas Gerais, compreendido como a Reitoria e os *campi*, na mediação de defesa de direitos individuais e coletivos, considerando a competência do Instituto Federal de Minas Gerais como autarquia federal.

**Art. 3º** A Ouvidoria do IFMG, instituída pela Portaria IFMG nº 686 de 20 de maio de 2014, no exercício de suas competências, observará os seguintes princípios e diretrizes:

- I - autonomia no exercício de suas atribuições;
- II - foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;
- III - ação proativa para o aprimoramento da transparência; e
- IV - máxima prestação e eficiência no atendimento aos cidadãos.

### CAPÍTULO II

#### DAS FINALIDADES E COMPETÊNCIAS

**Art. 4º** Compete à Ouvidoria:

- I - receber e dar tratamento a:
  - a) manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere a Lei nº 13.460 de 2017;
  - b) relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608 de 2018; e
  - c) petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709 de 2018.
- II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas, conforme os prazos estabelecidos na Lei nº 13.460 de 2017;
- III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de Ouvidoria da respectiva área de atuação;
- IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;
- V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;
- VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;
- VII - assessorar o dirigente máximo do IFMG nos temas sob sua competência.

§ 1º Sempre que outra unidade do IFMG realize o disposto no inciso I, esta deverá encaminhar as informações coletadas imediatamente à Ouvidoria, vedada a manutenção de cópias na unidade recebedora.

§ 2º Incluem-se na alínea a do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio IFMG.

**Art. 5º** A Ouvidoria deve, ainda, no exercício de suas competências:

I - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

II - realizar a articulação com:

- a) instâncias e mecanismos de participação social, em especial com os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, previstos no Capítulo V da Lei nº 13.460 de 2017;
- b) demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como Ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas; e
- c) demais unidades do IFMG para a adequada execução de suas competências;

III - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460 de 2017;

IV - produzir anualmente o relatório de gestão da Ouvidoria, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460 de 2017, que será encaminhado ao Reitor do IFMG e disponibilizado integralmente na internet;

V - elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo dirigente máximo do IFMG e encaminhado ao Conselho de Usuários, conforme Capítulo V da Lei nº 13.460 de 2017, para ciência e acompanhamento das ações; e

VI - expedir recomendações aos setores responsáveis pela prestação de serviços públicos, visando a proteção dos direitos dos usuários e a sua melhoria.

§ 1º Entre as ferramentas adotadas pelo IFMG para a solução pacífica de conflitos na Instituição está a atuação das Câmaras de Conciliação e Mediação de Conflitos, regulamentada pela Portaria IFMG nº 959, de 1º de outubro de 2020.

§ 2º O disposto no inciso I deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

### CAPÍTULO III

#### DA ORGANIZAÇÃO, FUNCIONAMENTO E ESTRUTURA

**Art. 6º** A Ouvidoria do IFMG será composta por:

a) Ouvidor(a) Titular, vinculado à unidade IFMG-Reitoria, designado pelo Reitor, conforme Portaria CGU nº 3109 de 31 de dezembro de 2020, que altera a Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

b) Ouvidor(a) Local nas unidades descentralizadas, vinculados à Ouvidoria IFMG, designado pela Direção-Geral do *Campus*.

**Parágrafo Único.** Os agentes de Ouvidoria observarão as regras de conduta previstas no Capítulo IV da Portaria CGU nº 581/2021.

**Art. 7º** A Ouvidoria do IFMG contará com a seguinte estrutura:

I - quantidade de servidores compatível com a demanda de tratamento de manifestações para cumprimento dos prazos legais, de acordo com as possibilidades institucionais;

II - local de fácil acesso para atendimento presencial, na sede da Reitoria, no endereço Av. Professor Mário Werneck, 2590 - Bairro Buritis - CEP 30575-180 - Belo Horizonte - MG, que disponha de condições que permitam a discrição e a manutenção do sigilo da identidade do manifestante e do conteúdo das manifestações apresentadas oralmente, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

III - a manifestação deve ser apresentada, preferencialmente, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Fala.BR), de uso obrigatório pela Administração Pública federal.

IV - número de telefone e endereço de correio eletrônico de uso exclusivo da Ouvidoria, aos quais será dada transparência no sítio do IFMG;

§ 1º Caberá aos *campi* do IFMG disponibilizar estrutura física e de pessoal, de acordo com os critérios do art. 7, e dentro das possibilidades institucionais.

§ 2º Ao realizar o atendimento presencial ou telefônico, a Ouvidoria observará as seguintes diretrizes:

I - atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;

II - resiliência no trato de situações não previstas;

III - respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário; e

IV - respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo quando for dar tratamento a assuntos com restrição de acesso.

§ 3º Os meios de contato com a Ouvidoria, endereço do formulário eletrônico e telefone devem ser divulgados nos balcões e locais de atendimento presencial aos cidadãos, e na página oficial do IFMG na internet, em local de fácil acesso.

§ 4º O funcionamento da Ouvidoria e o agendamento de atendimento nas unidades de apoio será divulgado no portal oficial do IFMG, bem como nas páginas dos *campi*.

**Art. 8º** A Ouvidoria será chefiada, preferencialmente, por servidor com nível superior de formação acadêmica e que detenha obrigatoriamente os seguintes requisitos:

I - possuir experiência de, no mínimo, um ano em atividades de Ouvidoria e acesso à informação ou de prestação e avaliação de serviços públicos;

II - possuir certificação em Ouvidoria concedida por instituição nacionalmente reconhecida; e

III - não ter sido condenado:

a) em procedimento correcional ou ético nos últimos três anos;

b) pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou

c) pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

§ 1º O requisito a que se refere o inciso II poderá ser comprovado em até seis meses após a nomeação.

§ 2º O titular da Ouvidoria terá mandato conforme estabelecido por legislação vigente da Controladoria-Geral da União (CGU).

§ 3º A Ouvidoria Local deverá ser composta por um (a) servidor (a) que atenda, preferencialmente, a pelo menos um dos critérios previstos no caput.

**Art. 9º** O mandato do titular da Ouvidoria poderá ser interrompido nas seguintes situações:

I - mediante a incorrência nas hipóteses do inciso III do art. 11; ou

II - de modo preventivo, em caso de conduta punível com demissão, evidente negligência, imprudência ou imperícia que resulte em prejuízo ao adequado cumprimento das obrigações legais da Ouvidoria, nos termos da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, por ato da autoridade correcional competente, a partir da instauração do respectivo processo disciplinar.

**Art. 10** O titular da Ouvidoria buscará a cooperação e sinergia de esforços entre os diversos setores da instituição, com foco na melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão e, para cumprimento desse objetivo poderá:

I - propor ao dirigente máximo da instituição a criação de grupos de trabalho intersetoriais ou outras instâncias de governança;

II - desenvolver pesquisas de avaliação dos serviços públicos prestados aos usuários;

III - adotar ações de gestão para a melhoria dos processos de atendimento às manifestações e representar aos órgãos de apuração contra situações de omissão, retardamento deliberado ou prestação de informação incorreta por servidor ou setor; e

IV - propor a revisão de normas internas para solução de demandas recorrentes recebidas pela Ouvidoria.

**Art. 11** A Ouvidoria manterá plano anual de capacitação dos servidores que garanta o treinamento que aborde as Leis nº 13.460, de 2017, e nº 12.527, de 2011, mediante levantamento prévio de competências desejáveis para os seus servidores e identificação de cursos compatíveis, que deverão oferecer conteúdo mínimo de:

I - gestão em Ouvidoria;

II - atendimento ao público;

III - acesso à informação;

IV - privacidade e proteção de dados pessoais;

V - tratamento de denúncias; e

VI - desenho e avaliação de serviços.

## CAPÍTULO IV

### DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES E AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

**Art. 12** O tratamento de manifestações realizado pela Ouvidoria compreende:

I - recebimento da manifestação;

II - registro da manifestação na Plataforma Fala.BR;

III - triagem;

IV - encaminhamento de manifestações para outra unidade, quando couber;

V - análise preliminar da manifestação;

VI - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;

VII - trâmite à unidade ou unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação; e

VIII - consolidação, elaboração e envio da resposta conclusiva ao usuário;

IX - avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria e resolutividade da demanda pela instituição.

§ 1º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de Ouvidoria:

I - pseudonimização da denúncia para trâmite às unidades de apuração ou para encaminhamento a órgão apuratório competente, neste último caso, quando não tenha sido colhido o consentimento prévio do denunciante para a realização de tal encaminhamento;

II - adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos; e

III - acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva enviada, reabertura de manifestação e complementação com novas informações relevantes.

§ 2º A Ouvidoria deverá cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos nos incisos I a VIII do caput, no prazo de até trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 3º Os procedimentos a que se refere o inciso II do § 1º poderão ocorrer após o envio de resposta conclusiva pela Ouvidoria e obedecerão aos prazos e procedimentos estabelecidos pela unidade, observadas as diretrizes desta Portaria.

**Art. 13** Caso a Ouvidoria receba manifestação que não esteja relacionada às suas competências, deverá:

I - no caso de o órgão competente utilizar o mesmo sistema e base de dados informatizada, encaminhar a manifestação diretamente ao órgão responsável;

II - no caso de o órgão responsável não utilizar o mesmo sistema e base de dados, indicar ao cidadão os canais de atendimento do órgão competente.

**Parágrafo único.** O encaminhamento de denúncias observará os trâmites estipulados pela Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, Decreto nº 9.492 de 5 de setembro de 2018, Decreto nº 10.153 de 03 de dezembro de 2019, Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021 e Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021 (alterada pela Portaria CGU nº 3.126, de 30 de dezembro de 2021), a Resolução CGU nº 3, de 13 de setembro de 2019 e os artigos 23 e 24 desta norma.

**Art. 14** As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso III do art. 7 desta Portaria.

**Parágrafo único.** As manifestações recebidas por meio distinto ao definido no caput serão digitalizadas e inseridas no sistema Fala.BR pela Ouvidoria, sem prejuízo de que a unidade oriente o manifestante a realizar sua manifestação diretamente na referida plataforma.

**Art. 15** As manifestações colhidas verbalmente serão transcritas e inseridas no sistema a que se refere o caput.

§ 1º Na transcrição de manifestações a que se refere o caput, as unidades observarão as seguintes diretrizes:

I - registro completo, fidedigno e integral da manifestação; e

II - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários distintos.

§ 2º No ato de registro da manifestação, cabe à Ouvidoria informar ao manifestante o número de protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação.

**Art. 16** Na análise preliminar das manifestações, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da Ouvidoria, e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

§ 1º Na análise preliminar de denúncias deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos que amparem a sua apuração.

§ 2º A denúncia será considerada habilitada quando existirem os requisitos a que se refere o parágrafo anterior.

§ 3º A denúncia poderá ser encerrada pela Ouvidoria:

I - quando os fatos relatados forem de competência de órgão não subordinado ao IFMG; ou

II - excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção do denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

**Art. 17** Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações.

§ 1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, vedada a realização de pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

§ 2º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no § 2º do art. 12 desta Portaria, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 3º A falta da complementação de informações pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 4º A Ouvidoria fará averiguação de informações preliminares que possam auxiliar à unidade de apuração no tratamento da denúncia.

§ 5º O tratamento da denúncia será encerrado na Ouvidoria ao ser encaminhado à unidade de apuração da Instituição. A resposta conclusiva ao usuário será sobre o encaminhamento ao órgão apuratório.

**Art. 18** A Ouvidoria pode solicitar informações às áreas do IFMG responsáveis pela execução de serviços ou por tomada de providências, as quais devem responder dentro do prazo de até vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma interna que estabeleça prazo inferior.

**Art. 19** A Ouvidoria deverá comunicar-se com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:

I - utilização de termos e expressões compreensíveis pelo manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

II - estruturação de textos que privilegiam a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, que deixem informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

**Art. 20** Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, a Ouvidoria observará o seguinte conteúdo mínimo:

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento ao que foi solicitado;

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, com informação sobre o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e

V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão competente, ou sobre o seu arquivamento.

**Art. 21** A Ouvidoria deverá oferecer mecanismo de avaliação do atendimento prestado e da resolutividade apresentada pela instituição a cada demanda, após o encaminhamento da resposta conclusiva.

**Art. 22** A Ouvidoria exigirá certificação de identidade sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados.

§ 1º A certificação de identidade de que trata o caput ocorrerá:

I - virtualmente, caso o manifestante possua identidade ou certificação digital; ou

II - presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto à Ouvidoria.

§ 2º Excepcionalmente, a Ouvidoria poderá adotar meios alternativos de certificação de identidade por meio da conferência das informações inseridas em seu cadastro com informações disponíveis em outras fontes constantes de bases públicas.

**Art. 23** A identidade dos manifestantes é informação protegida nos termos do art. 10, § 7º, da Lei nº 13.460 de 2017, e do art. 4º-B, da Lei nº 13.608 de 2018, Lei nº 13.709 de 2018, e demais normas que tratam da proteção de dados pessoais.

§ 1º A proteção de que trata o caput estende-se à identidade e aos elementos de identificação do manifestante, os quais compreendem, dentre outros, dados cadastrais, atributos genéticos, atributos biométricos e dados biográficos.

§ 2º O acesso às informações de que trata o caput será restrito aos agentes públicos legalmente autorizados e com necessidade de conhecê-las, os quais estarão sujeitos à responsabilização por seu uso indevido nos termos do art. 32 da Lei nº 12.527 de 2011.

§ 3º O Setor de Gestão Documental e Protocolo (SGDP/DDI) é responsável pelas solicitações de Acesso à Informação no IFMG.

**Art. 24** A denúncia recebida que contiver requisitos mínimos será considerada habilitada e enviada às unidades de apuração do IFMG.

§ 1º Considera-se unidade de apuração aquela que detenha competência normativa para a apuração de denúncias.

§ 2º As unidades de apuração do IFMG encaminharão à Ouvidoria o resultado final, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§ 3º Caso a denúncia não contenha os requisitos mínimos para habilitação, deverá ser mantido registro de justificativa para a sua inabilitação e, quando identificado, o denunciante deve receber resposta fundamentada.

§ 4º As manifestações do tipo denúncia são encaminhadas diretamente para as unidades de apuração do IFMG: Corregedoria Geral e Auditoria. À Corregedoria do IFMG são encaminhadas questões disciplinares, irregularidades nos serviços ou ato ilícito praticado por servidores públicos do IFMG. À Auditoria são encaminhadas denúncias ligadas a registros contábeis, prestação de contas e utilização de recursos públicos do IFMG.

**Art. 25** Desde o recebimento da denúncia, a Ouvidoria adotará as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos da Lei nº 13.608 de 2018.

§ 1º A proteção à identidade do denunciante se dará pelo prazo de cem anos, por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer.

§ 2º A necessidade de conhecer será declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

**Art. 26** Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade, dispensada a produção de resposta conclusiva.

**Parágrafo único.** A impossibilidade do envio de resposta conclusiva pela falta de identificação do demandante não dispensa a Ouvidoria de registrar o encaminhamento à unidade de apuração e dos seus resultados, além de motivar o seu arquivamento no sistema institucional de tratamento de manifestações.

**Art. 27** Serão tratadas como manifestações de Ouvidoria de tipologia solicitação as petições de titulares de dados pessoais que visem a exercer os direitos previstos nos incisos III, IV, VI e IX do art. 18 e art. 20 da Lei nº 13.709 de 2018.

**Parágrafo único.** As petições de titulares de dados pessoais que visem a exercer os direitos previstos nos incisos I, II, VII e VIII da Lei nº 13.709, de 2018, observarão os prazos e procedimentos previstos pela Lei nº 12.527 de 2011.

## CAPÍTULO V

### DA CARTA DE SERVIÇOS

**Art. 28** Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a Ouvidoria assegurará que estejam disponíveis as informações relativas:

I - ao nome do serviço oferecido;

- II - aos requisitos, formas, locais e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III - às etapas para processamento e mecanismo de consulta das etapas do serviço;
- IV - ao prazo para a prestação do serviço;
- V - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- VI - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- VII - ao tempo de espera para o atendimento.

**Art. 29** Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, a Ouvidoria deverá adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviços no sítio eletrônico do IFMG.

**Art. 30** A Ouvidoria deverá promover a revisão da Carta de Serviços periodicamente e orientar as áreas responsáveis a proceder às alterações das informações de cada serviço, bem como em caso de descontinuidade ou criação de novo serviço.

## CAPÍTULO VI

### DA RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS

**Art. 31** Cabe à Ouvidoria disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação, como previsto no inciso VII do art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017, bem como prestar atendimento e orientação aos usuários sobre tais instrumentos, observados os seguintes princípios:

- I - empatia;
- II - imparcialidade;
- III - isonomia entre as partes;
- IV - autonomia da vontade das partes;
- V - busca do consenso;
- VI - boa-fé;
- VII - proporcionalidade entre meios e fins; e
- VIII - respeito à ordem pública e às leis vigentes.

**Parágrafo único.** As ações relacionadas à resolução pacífica de conflitos serão executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, por meio de procedimento regulamentado no âmbito do IFMG.

**Art. 32** A Ouvidoria poderá utilizar meios de resolução pacífica de conflitos, em especial para a solução de controvérsias nas quais seja importante a direta e voluntária ação de ambas as partes divergentes.

**Parágrafo único.** Os meios de resolução pacífica de conflitos não serão elegíveis quando:

- I - as partes no conflito não tenham consentido com o uso da metodologia de resolução pacífica de conflitos;
- II - o objeto do conflito seja um direito indisponível;
- III - a resolução implicar na transigência sobre:
  - a) aplicação de ato normativo; ou
  - b) conduta passível de responsabilização de agente público; e
- IV - quando decorrente de denúncia.

**Art. 33** Caberá ao responsável pelo processo de resolução pacífica de conflitos:

- I - assegurar às partes igualdade de tratamento;
- II - assegurar às partes o acesso às informações necessárias à tomada de decisão livre e informada;
- III - zelar pela rápida solução do conflito;
- IV - aproximar as partes para que elas negociem diretamente a solução desejada de sua divergência;
- V - manter registros de todo o processo de resolução pacífica do conflito, colhendo os compromissos das partes, quando cabível; e
- VI - adotar as medidas necessárias à formalização do acordo entre as partes.

**Art. 34** No IFMG, as práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos foram regulamentadas pela Portaria IFMG nº 959 de 1º de outubro de 2020, com o objetivo de recepcionar relatos de conflitos funcionais e promover eventual conciliação por meio das Câmaras de Conciliação e Mediação de Conflitos.

## CAPÍTULO VII

### DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

**Art. 35** Todos os membros e unidades do IFMG deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria, assegurados os direitos à privacidade, intimidade e à imagem pessoal.

**Art. 36** As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente pelos órgãos competentes.

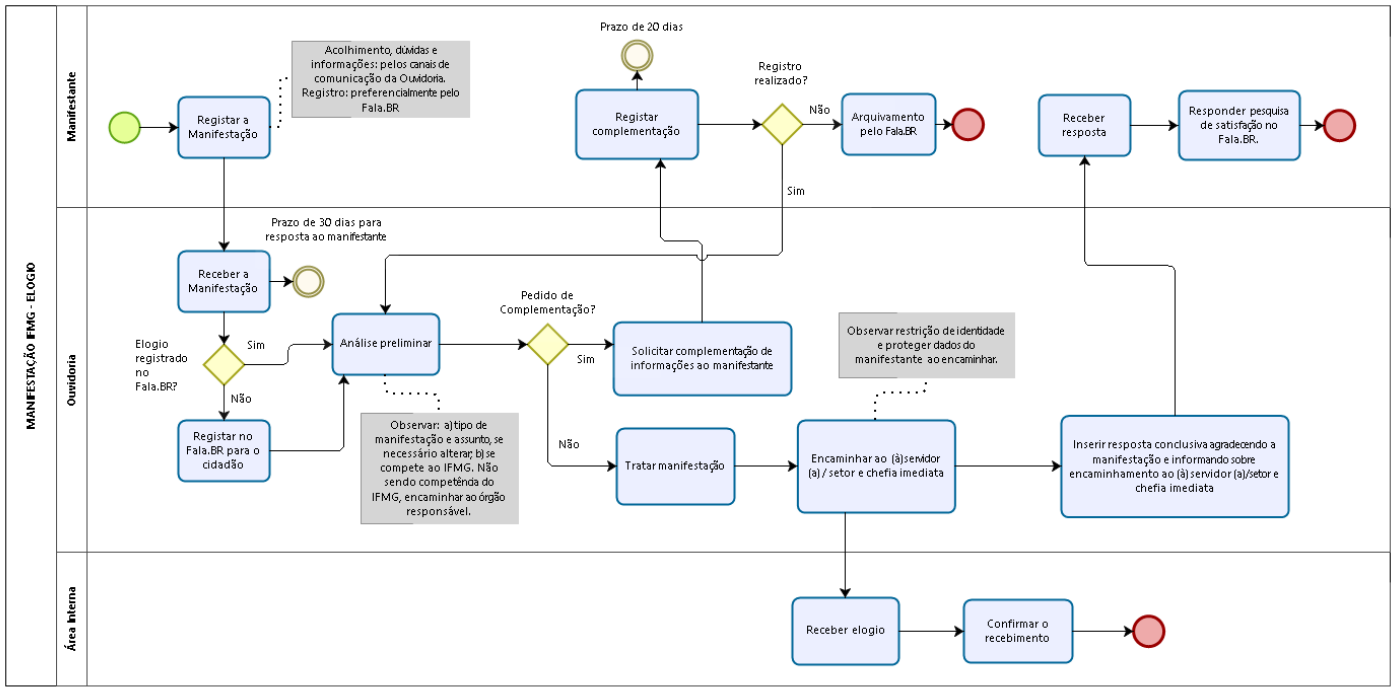
**Art. 37** Os casos omissos aplicados a esta Portaria e eventuais dúvidas serão analisados pela Ouvidoria do Instituto Federal de Minas Gerais e endereçados ao dirigente máximo da Instituição.

**Art. 38** Havendo demandas relacionadas à conduta do Ouvidor, estas deverão ser encaminhadas ao dirigente máximo da Instituição.

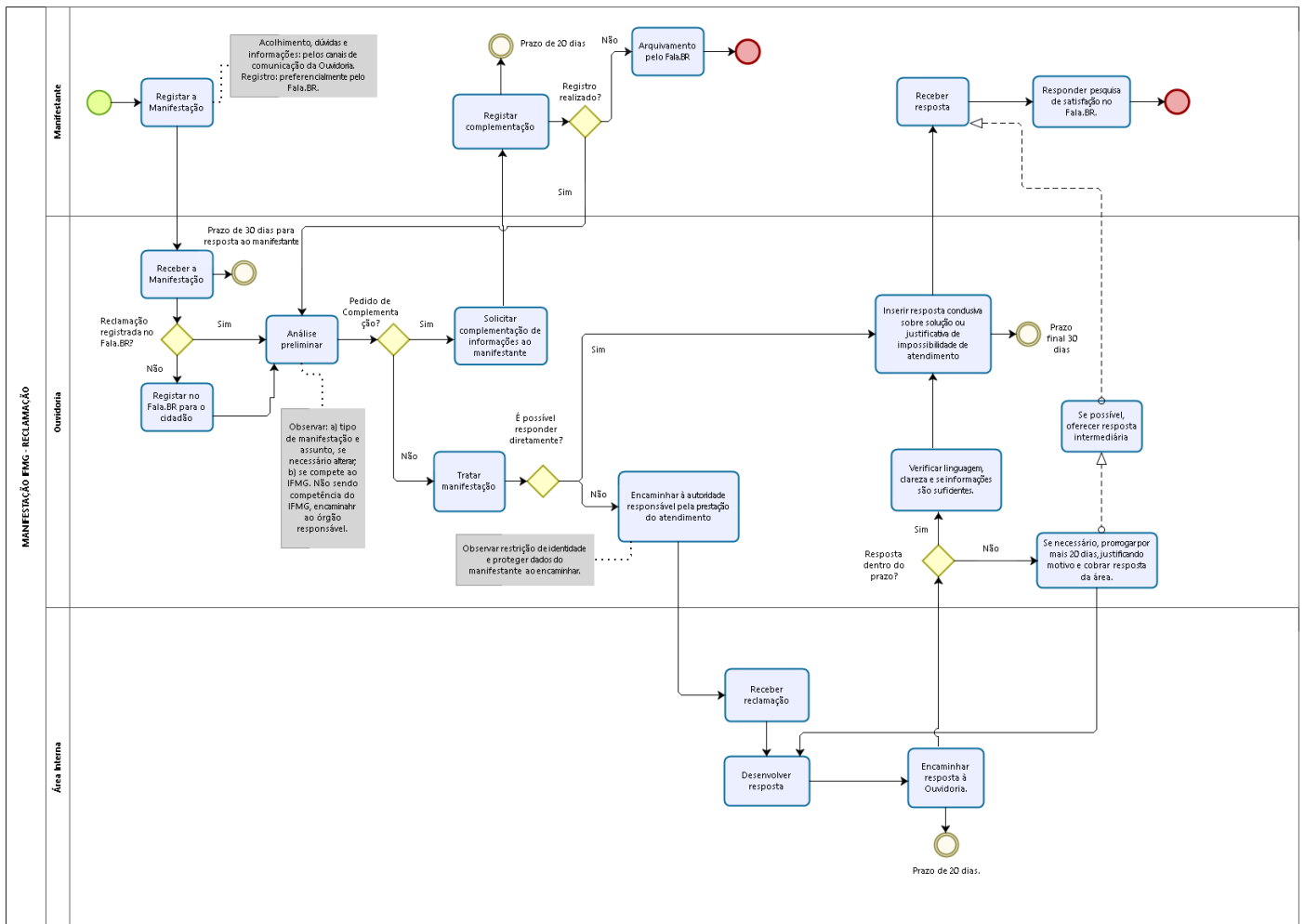
**Art. 39** Este Regulamento entra em vigor na data de sua assinatura.

## ANEXO I

### FLUXO - MANIFESTAÇÃO - ELOGIO (1684432)

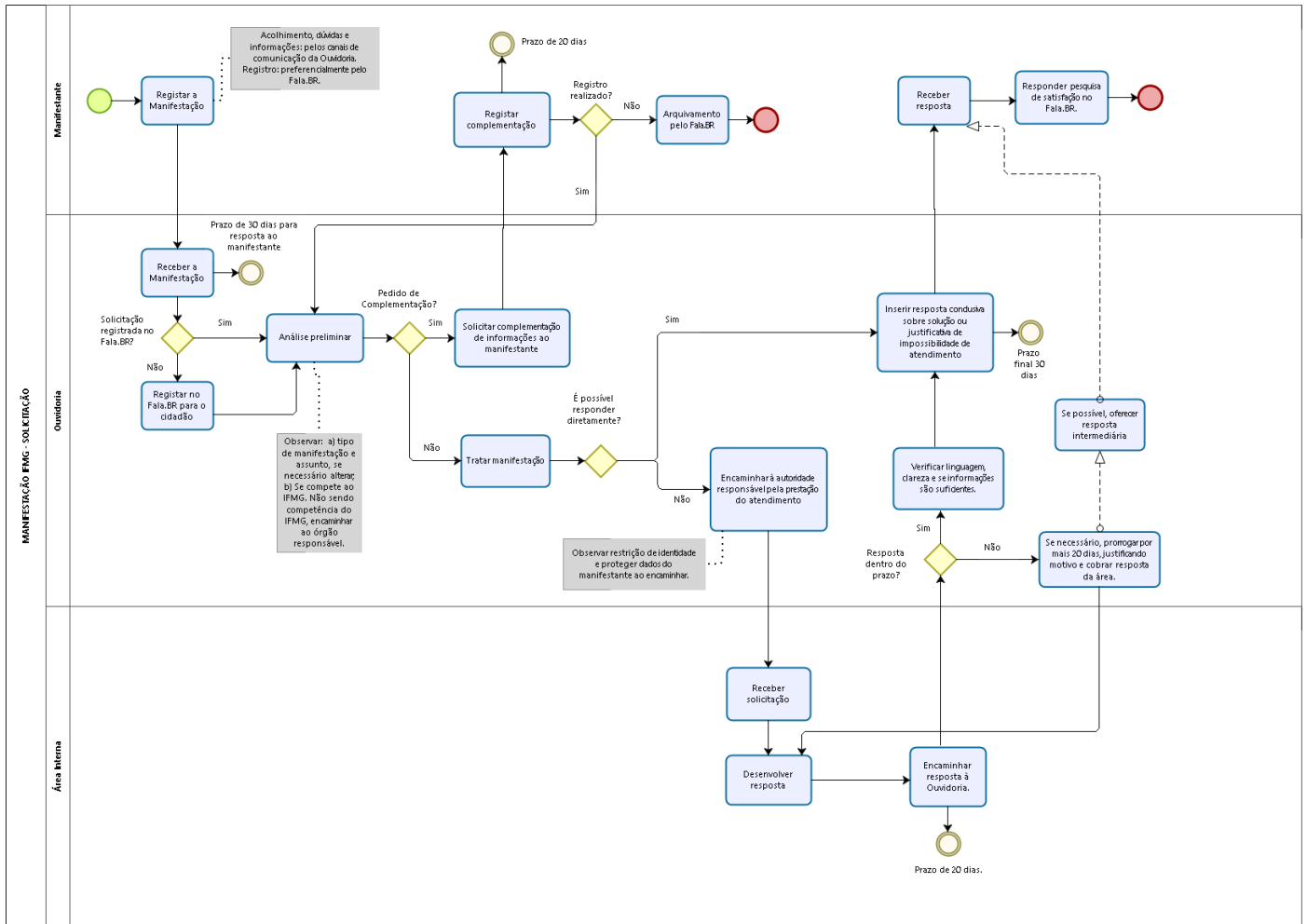


**ANEXO II  
FLUXO - MANIFESTAÇÃO - RECLAMAÇÃO (1684434)**

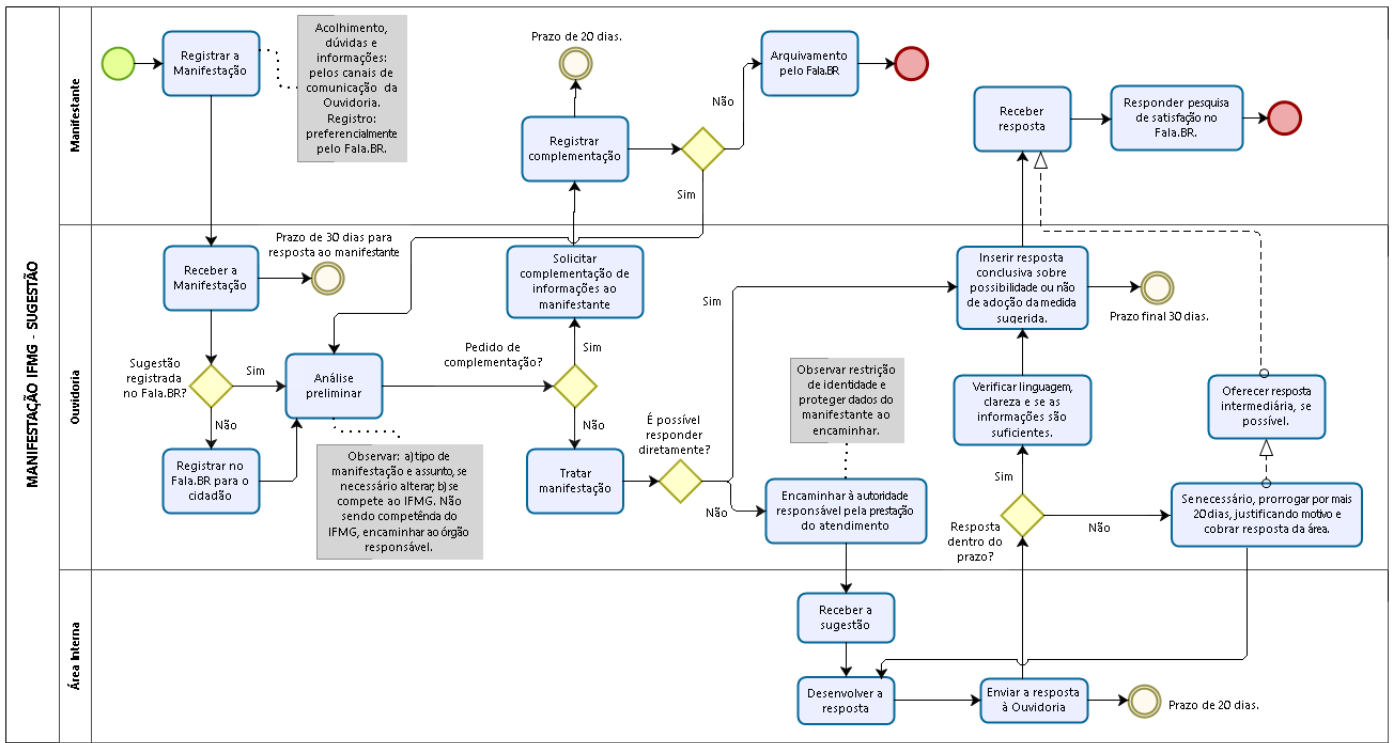


**ANEXO III**

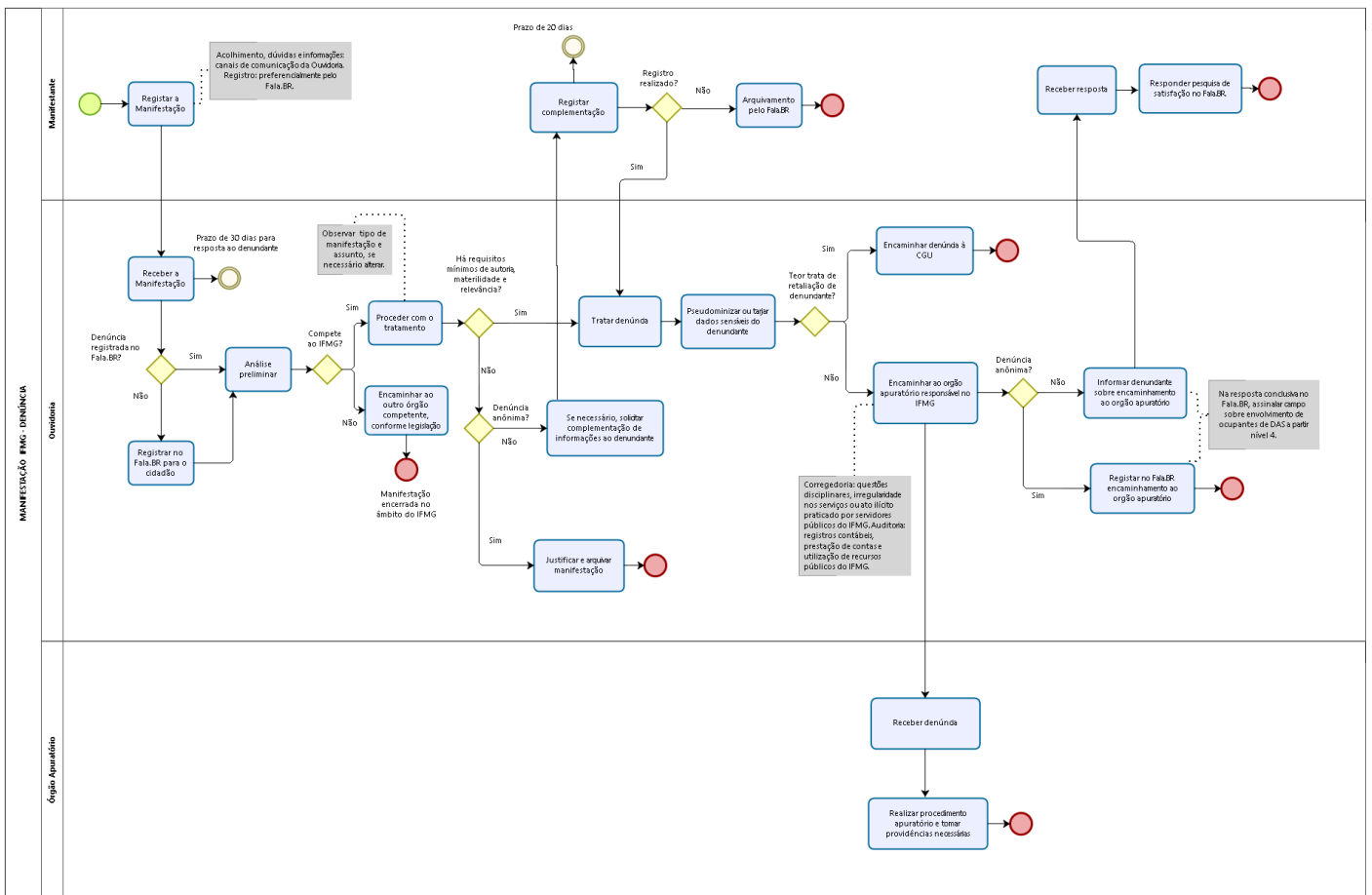
## FLUXO - MANIFESTAÇÃO - SOLICITAÇÃO (1684438)



## ANEXO IV FLUXO - MANIFESTAÇÃO - SUGESTÃO (1684439)

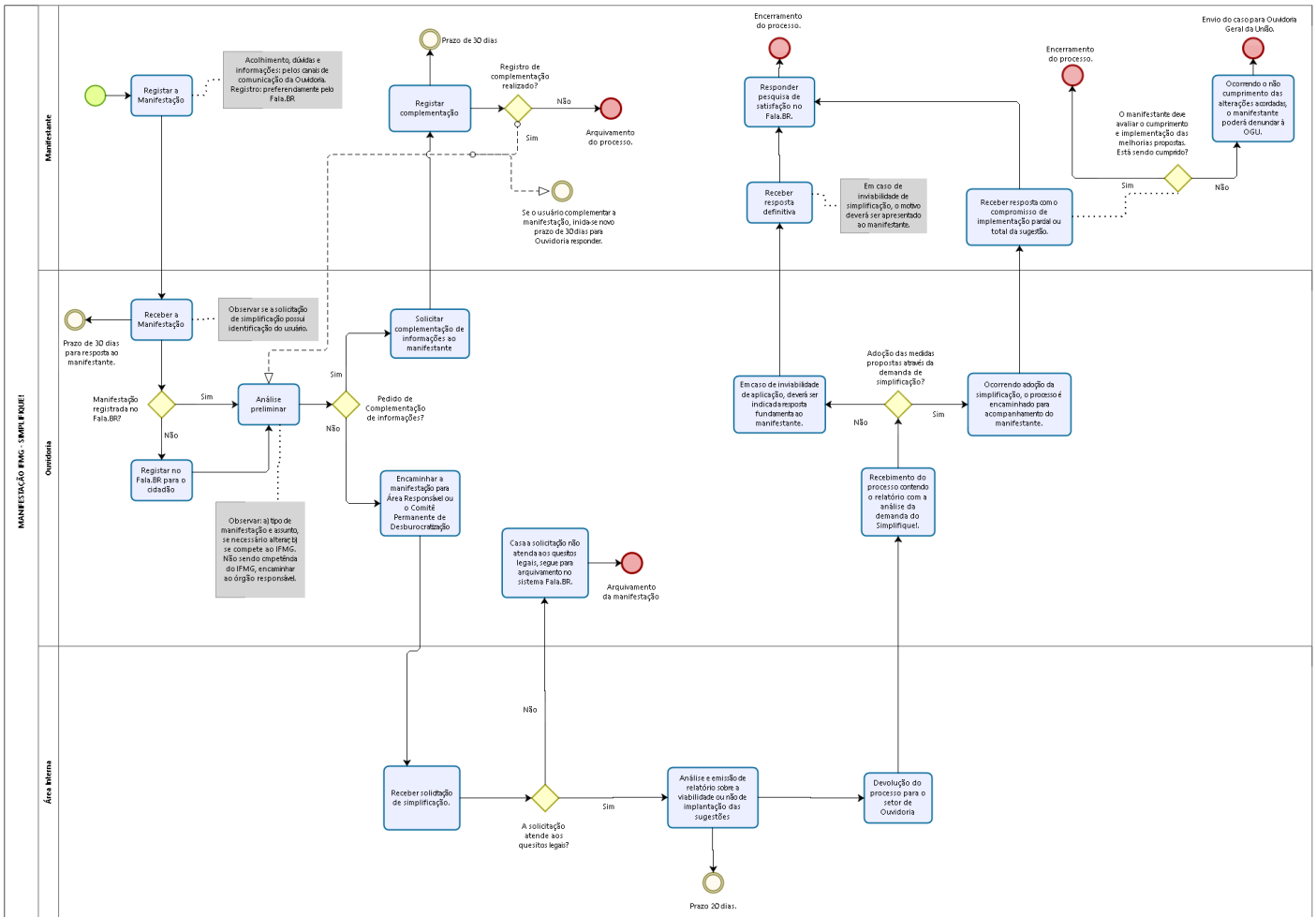


### ANEXO V FLUXO - MANIFESTAÇÃO - DENÚNCIA (1684440)



### ANEXO VI FLUXO - MANIFESTAÇÃO - SIMPLIFIQUE! (1684442)





Documento assinado eletronicamente por **Kleber Gonçalves Glória, Reitor do IFMG**, em 22/09/2023, às 09:31, conforme Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.ifmg.edu.br/consultadocs> informando o código verificador **1684443** e o código CRC **FD75167**.