



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

RESOLUÇÃO 18/2021 - RIFB/IFBRASILIA

Aprova a alteração do Regimento Interno da Ouvidoria do Instituto Federal de Brasília - IFB, e revoga a Resolução Nº 01/2019 - RIFB/IFB.

O Conselho Superior do INSTITUTO FEDERAL DE BRASÍLIA-IFB por meio da sua Presidente, nomeada pelo Decreto de 1º de agosto de 2019, publicado no Diário Oficial da União de 02 de agosto de 2019, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e:

CONSIDERANDO o disposto no art. 12 do Estatuto do IFB, publicado no D.O.U, de 02 de setembro de 2009, alterado e atualizado conforme as Resoluções nº 009/2013, 014/2016 e 017/2016 do Conselho Superior do IFB;

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

CONSIDERANDO o disposto na 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 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 o disposto no Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, que regulamenta 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 federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União;

CONSIDERANDO o disposto no 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 disposto no Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020, que altera o Decreto n. 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei n. 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 o disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que 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; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências;

CONSIDERANDO o disposto no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição;

CONSIDERANDO a Portaria Normativa nº 006, de 13 de setembro de 2012, que cria o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e

Tecnologia de Brasília - IFB e dá outras providências;

CONSIDERANDO o disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que regula a Proteção de Dados Pessoais;

CONSIDERANDO o disposto na Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 1, de 24 de junho de 2014, que estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante;

CONSIDERANDO o disposto na Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018 - alterada pela IN Conjunta nº 55/2020, 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 OGU nº 7, de 8 de maio de 2019, com redação dada pela IN nº 11/2019, que dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv e o painel "Resolveu?", e estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018;

CONSIDERANDO a Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020 - alterada pela Portaria nº 3.109/2020, que 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, e revoga a Instrução Normativa CGU nº 17, de 3 de dezembro de 2018;

CONSIDERANDO a Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências;

CONSIDERANDO a decisão do Conselho Superior do IFB em sua 67ª Reunião Ordinária, realizada em 15 de junho de 2021, após a análise do processo nº 23098.000957.2021-52 que trata da atualização da Resolução que dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria;

RESOLVE:

Art. 1º Alterar o Regimento Interno da Ouvidoria do IFB, localizada na estrutura do Gabinete da Reitoria, vinculada diretamente ao Conselho Superior, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições, conforme dispositivos a seguir:

CAPÍTULO I DA NATUREZA E DOS OBJETIVOS

Art. 2º A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília - IFB é uma unidade de promoção e defesa dos direitos de discentes, docentes, servidores técnico-administrativos e usuários de serviços públicos nas suas relações administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviços.

§ 1º A Ouvidoria do IFB compõe o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União - CGU.

§ 2º A Ouvidoria do IFB não tem caráter disciplinar administrativo, judicial ou deliberativo, exercendo papel de mediadora nas relações institucionais que envolvem a comunidade interna e externa ao IFB.

Art. 3º São objetivos da Ouvidoria:

I - atuar de forma técnica, empática, imparcial e focada na solução pacífica de conflitos agir com presteza e imparcialidade;

II - ampliar e consolidar continuamente os meios de participação social como instrumento de governança pública;

III - buscar soluções coletivas a partir do conjunto de problemas individuais identificados nas manifestações;

IV - ser compreendida como um canal que auxilia os docentes, servidores técnico-administrativos,

discentes e a sociedade em suas relações com o IFB;

V - oferecer informações gerenciais e sugestões à gestão, visando ao aprimoramento da prestação do serviço, por meio de relatórios anuais;

VI - auxiliar na identificação de pontos a serem aprimorados e contribuir, dessa forma, para a melhoria dos procedimentos e processos administrativos; e

VII - ser reconhecida institucionalmente como uma unidade autônoma, independente e de caráter mediador, que acolhe as manifestações, analisa e atua na busca de soluções.

CAPÍTULO II DA COMPETÊNCIA E ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS DA OUVIDORIA

Art. 4º Compete à Ouvidoria do IFB:

I - proporcionar acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II - garantir a proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

III - garantir acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - orientar os servidores, discentes, e os usuários de serviços públicos sobre a forma de registro de manifestação, e instruí-los quanto ao acompanhamento de sua tramitação na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Falal.BR), cuja utilização é obrigatória, sem prejuízo de sua integração com sistemas informatizados de ouvidoria;

V - receber e examinar as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, referentes aos atos e procedimentos dos administradores, servidores e demais segmentos da comunidade, e encaminhar às unidades responsáveis para sua análise e resolução;

VI - acompanhar as providências tomadas pelas unidades responsáveis, informando a decisão administrativa final aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta, e mantendo-os cientes do andamento do tratamento das manifestações;

VII - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

VIII - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria;

IX - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

X - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

XI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços do IFB;

XII - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e o IFB, 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;

XIII - criar um ou mais Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, e promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, ao menos uma vez ao ano, para coletar informações acerca da qualidade dos serviços prestados, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, alterado pelo Decreto nº 10.228, de 2020;

XIV - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

- a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
- b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
- c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
- d) consolidar os dados por eles coletados.

XV - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

XVI - realizar a articulação, no que se refere às competências do IFB, com os 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;

XVII - realizar a articulação com as demais unidades da Reitoria e dos Campi do IFB para a adequada execução de suas competências;

XVIII - realizar a interlocução e observar as orientações do órgão central do SisOuv, no âmbito de suas competências;

XIX - exercer a atividade de Serviço de Informações ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro 2011 (Lei de Acesso à Informação);

XX - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;

XXI - receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);

XXII - preparar bimestralmente estatísticas indicativas por tipos de manifestação, usuários, área interlocutora, formas de acesso e demais dados que possam ser úteis para análise referente às possibilidades, vulnerabilidades e linhas de ações prováveis, visando à correção de falhas e à prospecção de novas soluções para o tratamento de problemas, no interesse do Estado ou da sociedade; e

XXIII - preparar anualmente, e submeter à aprovação do Conselho Superior, o relatório de gestão da Ouvidoria e do SIC, contendo descrição das atividades desenvolvidas, com sugestões, visando à melhoria das relações do IFB com a comunidade e garantindo o respeito os seus direitos.

§ 1º A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo os nomes dos usuários, salvo nos casos em que sua identificação, junto as instâncias do Instituto, seja indispensável para solução do problema e atendimento do interessado, sem prejuízo da proteção ao denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.

§ 2º A identificação do usuário é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) e nos termos da Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

CAPÍTULO III DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

Art. 5º A Ouvidoria do IFB ficará localizada na Reitoria do IFB e terá a seguinte estrutura administrativa:

I - Ouvidoria;

II - Serviço de Informações ao Cidadão - SIC.

§ 1º Caberá ao Gabinete da Reitoria do IFB, considerando a natureza e a relevância dos serviços prestados, garantir a infraestrutura material e os recursos humanos necessários ao pleno funcionamento dessa estrutura organizacional.

§ 2º A estrutura da Ouvidoria deverá contar com pelo menos uma estação de computador com acesso à internet, à disposição para que os usuários de serviços públicos possam protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações.

§ 3º Caberá ao Gabinete da Reitoria a avaliação da quantidade necessária e da disponibilidade de servidores lotados na Ouvidoria.

CAPÍTULO IV DO ENCARGO DE OUIDOR

Art. 6º A Ouvidoria será coordenada por um Ouvidor ou uma Ouvidora, escolhido(a) pelo Conselho Superior do IFB após sabatina com 3 (três) servidores indicados pelo Gabinete da Reitoria.

Art. 7º As propostas de nomeação, designação e de recondução do Ouvidor serão encaminhadas, pelo Gabinete da Reitoria, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e seguindo os procedimentos indicados no art. 3º da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

Art. 8º O mandato do encargo de ouvidor será de 3 (três) anos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

Art. 9º O Ouvidor deverá integrar o quadro permanente de pessoal do IFB, em regime de dedicação exclusiva no caso de docente e ser servidor estável, e cumprir, no mínimo, um dos critérios estabelecidos pela Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020:

I - experiência de, no mínimo, 1 (um) ano em atividades de ouvidoria ou acesso à informação;

II - comprovação de carga horária mínima de 80 (oitenta) horas de capacitação em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, da CGU, nos últimos 3 (três) anos que antecedem à indicação de que trata o art. 2º; ou

III - consignação do compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contado da nomeação ou designação ao cargo ou função, como condicionante para manutenção da aprovação da indicação (a ser feita na declaração de que trata o inciso I do art. 3º da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020).

§ 1º A função de Ouvidor exige ainda os seguintes requisitos: ter curso superior completo; possuir capacidade para assumir as competências descritas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização; ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da Instituição e sensibilidade para compreender os problemas dos usuários dos serviços prestados pelo IFB e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.

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

Art. 10. Não será aprovada a indicação para o encargo de Ouvidor daquele servidor que tenha sido:

I - condenado em procedimento correccional ou ético nos últimos 3 (três) anos;

II - condenado pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou

III - condenado 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 exoneração do Ouvidor no curso do mandato poderá ocorrer:

I - a seu pedido;

II - ao perder o vínculo funcional com a Instituição;

III - por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesses;

IV - por conduta ética incompatível com a função, assim deliberado pelo Comitê de Ética, respeitado amplo direito de defesa;

V - por negligência no cumprimento de suas obrigações e funções, assim deliberado pelo Comitê de Ética, respeitado amplo direito de defesa e o contraditório;

VI - se for condenado em procedimento administrativo disciplinar; e

VII - se for condenado por crime, em decisão judicial transitada em julgado.

Parágrafo único. Excetuadas as hipóteses de desligamento automático previstas nos itens I e II, as propostas de exoneração ou dispensa do Ouvidor deverão ser encaminhadas à avaliação da CGU, e são nulas as exonerações ou dispensas sem a prévia aprovação da CGU.

CAPÍTULO V DA COMPETÊNCIA DO OUVIDOR

Art. 12. Caberá ao Ouvidor do IFB:

I - conhecer toda estrutura e funcionamento do IFB;

II - subsidiar na construção das políticas e os processos internos de trabalho, por meio de seus relatórios ou quando solicitado;

III - encaminhar manifestações recebidas à unidade responsável para o devido conhecimento e apuração, se necessário;

IV - garantir que todas as demandas formuladas e sugestões apresentadas tenham resposta conclusiva;

V - coordenar a condução dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos do IFB;

VI - prestar, com primazia, o atendimento às informações demandadas; e

VII - cumprir e fazer cumprir este Regimento.

Art. 13. Será garantido ao Ouvidor direito de voz no Colégio de Dirigentes do IFB, quando necessário.

CAPÍTULO VI

DO REGISTRO E TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 14. Os demandantes serão atendidos e orientados por e-mail, telefone e pessoalmente, e as manifestações serão registradas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

§1º Todas as manifestações deverão ser registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

§2º O registro de manifestação presencial deverá ser agendado previamente, e deverá ser realizado na presença do Ouvidor e de outro servidor do IFB.

§3º Sempre que a manifestação for recebida por meio de registro presencial, a Ouvidoria deverá promover a sua digitalização e a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput deste artigo.

§4º Os atendimentos por e-mail e por telefone serão apenas para orientação aos usuários, não sendo considerados registros de manifestação as comunicações realizadas por meio destes canais.

Art. 15. As manifestações ocorrerão por meio de:

I - Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes;

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

III - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;

IV - Solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da administração pública;

V - Solicitação de Simplificação: refere-se a um serviço público ofertado pelo órgão e tem a finalidade de promover a simplificação e a desburocratização;

VI - Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo IFB; e

VII - Eventuais tipos de manifestação criados em legislação específica.

Parágrafo único. A solicitação de simplificação seguirá o disposto na Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018.

Art. 16. A Ouvidoria fará o encaminhamento das manifestações que necessitarem de análise, apuração ou atendimento, para as autoridades máximas de cada unidade do IFB.

Parágrafo único. Nos casos em que as autoridades das unidades revelarem-se insuficientes ou ineficazes para oferecer resposta a determinada manifestação, o assunto será encaminhado ao Gabinete da Reitoria.

Art. 17. A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo, que venha a ser instaurado a partir de ações manifestações recebidas em sua unidade.

Art. 18. A Ouvidoria deverá encaminhar a decisão administrativa final ao usuário no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a Ouvidoria receberá a resposta das unidades do IFB no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 19. A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:

I - expor os fatos conforme a verdade;

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

III - não agir de modo temerário; ou

IV - prestar informações que lhe forem solicitadas para os esclarecimentos dos fatos.

Parágrafo único. A manifestação do tipo denúncia poderá ser encerrada quando não houver elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

Art. 20. A Ouvidoria elaborará, anualmente, relatório de gestão, consolidando as informações recebidas nas manifestações encaminhadas pelos usuários e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 21. O relatório anual de gestão deverá indicar, no mínimo:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - informações acerca do funcionamento de seus Conselhos de Usuários de Serviços Públicos;

VI - resultado das pesquisas de satisfação elaboradas separadamente, ou através dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos; e

VII - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 1º O relatório de gestão será encaminhado para aprovação do Conselho Superior e para o conhecimento do Colégio de Dirigentes.

§ 2º A ouvidoria disponibilizará, na página do IFB na internet, os boletins bimestrais e os relatórios anuais com os dados gerenciais para acompanhamento dos usuários e gestores do IFB.

CAPÍTULO VII DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

Art. 22. Os pedidos de acesso à informação, no âmbito da Lei nº 12.527/2011 e do Decreto nº 7.724/2012, serão recepcionados preferencialmente por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) e o fluxo de atendimento seguirá o disposto na lei, com auxílio dos interlocutores locais.

§ 1º Os dirigentes máximos de todas as unidades do IFB (Campi, Pró-Reitorias, Diretorias Sistêmicas e Gabinete da Reitoria) deverão indicar um servidor para atuar como interlocutor da unidade juntamente ao SIC.

§ 2º Sempre que a manifestação for recebida por meio de registro em meio físico, o SIC deverá promover a sua digitalização e a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput deste artigo.

Art. 23. As atividades do SIC deverão ser executadas por servidores efetivos e estáveis, integrantes do quadro permanente do IFB, em regime de dedicação exclusiva no caso de docente, e que estejam lotados na Ouvidoria do IFB.

§ 1º O exercício dessas atividades exige as seguintes competências e habilidades: conhecimento extenso sobre a Lei de Acesso à Informação e normas correlatas, responsabilidade, discrição e organização; desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da Instituição, e sensibilidade para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.

§ 2º As funções de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, previstas no art. 40 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), do Decreto n. 7.724 de 16 de maio de 2012 (Regulamento da Lei de Acesso à Informação), e no Decreto n. 8.777 de 11 de maio de 2016 (Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal) serão exercidas por servidor vinculado ao Gabinete da Reitoria e nomeado para este fim.

CAPÍTULO VIII DO REGISTRO E TRATAMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Art. 24. Os demandantes serão atendidos e orientados por e-mail, telefone e pessoalmente, e os pedidos de acesso à informação serão registrados por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

§1º Todos os pedidos de acesso à informação deverão ser registrados na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

§2º O registro de pedido de acesso à informação presencial deverá ser agendado previamente, e deverá ser realizado na presença do Ouvidor e de outro servidor do IFB.

§3º Sempre que um pedido de acesso à informação for recebido por meio de registro presencial, a Ouvidoria deverá promover a sua digitalização e a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput deste artigo.

§4º Os atendimentos por e-mail e por telefone serão apenas para orientação aos usuários, não sendo considerados registros de pedido de acesso à informação as comunicações realizadas por meio destes canais.

Art. 25. O Serviço de Informações ao Cidadão - SIC deverá encaminhar a resposta aos pedidos de

acesso à informação no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por até 10 (dez) dias.

Parágrafo único. Os interlocutores das unidades atuarão juntamente ao SIC para entregar as informações aos demandantes com a maior brevidade possível, orientando de forma clara e objetiva quando houver negativa de acesso à informação.

CAPÍTULO IX DA CONDUTA DOS AGENTES DA OUVIDORIA

Art. 26. Da equipe da Ouvidoria do IFB será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios definidos pela Declaração Universal dos Direitos Humanos, pela Constituição Federal, pelo Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo federal, constante do Anexo do Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994, pelo Código de Conduta dos Servidores do IFB.

Art. 27. Os servidores lotados na Ouvidoria do IFB também deverão observar as seguintes diretrizes de atuação:

I - zelar pela tutela da confiança do usuário de serviços públicos que recorre à ouvidoria;

II - adotar as medidas necessárias para salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes;

III - abster-se de publicar ou compartilhar informação obtida em razão do ofício por qualquer outro meio que não aqueles previstos nesta Portaria;

IV - respeitar os usuários de serviços públicos em suas peculiaridades, necessidades e vulnerabilidades, bem como zelar pelo seu melhor interesse; e

V - não adotar medidas tendentes à restrição dos direitos à manifestação de que trata a Lei nº 13.460, de 2017, salvo se definidas por lei ou se necessárias para coibir ou prevenir violência ou grave ameaça.

CAPÍTULO X DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 28. O Gabinete da Reitoria, as Pró-Reitorias, as Diretorias-Gerais, as Diretorias Sistêmicas, as Coordenações e demais unidades que compõem a estrutura organizacional do IFB deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o acesso desta a serviços, informações, documentos e aos servidores.

Art. 29. Os gestores das unidades não poderão se recusar a receber, atender e emitir decisões administrativas, dentro dos prazos legalmente instituídos, de manifestações protocoladas via Ouvidoria, sob pena de responsabilidade do agente público, conforme previsto na Lei nº 8112, de 11 de dezembro de 1990.

Art. 30. O Gabinete da Reitoria assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria cumpra suas funções, inclusive para que o exercício das atribuições de seus integrantes não lhes resulte em qualquer prejuízo ou dano.

Art. 31. Revogar a Resolução nº 01/2019 - RIFB/IFB.

Art. 32. Esta Resolução entra em vigor na data de sua assinatura.

LUCIANA MIYOKO MASSUKADO

Documento assinado eletronicamente por:

■ **Luciana Miyoko Massukado**, REITOR - CD1 - IFBRASILIA, em 29/07/2021 16:36:36.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 13/07/2021. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 277854

Código de Autenticação: c9047ab767





Reitoria
Setor de Autarquias Sul, Quadra 02, Lote nº 03,
Edifício Siderbrás., Asa Sul, BRASÍLIA / DF, CEP
70.070-906
(61) 2103-2154