



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

## **RESOLUÇÃO CONSUP/IFES nº 208 DE 15 DE DEZEMBRO DE 2023**

Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria do Ifes.

**O PRESIDENTE DO CONSELHO SUPERIOR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO ESPÍRITO SANTO – Ifes**, no uso de suas atribuições regimentais, considerando os autos do [Processo nº 23147.008343/2023-58](#), bem como:

- I - a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 - Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos;
- II - o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;
- III - a Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados;
- IV - o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
- V - o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018;
- VI - o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;
- VII - a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação;
- VIII - as Portarias CGU nº 581, de 9 de março de 2021; nº 1.037, de 3 de maio de 2021; e nº 1.181, de 10 de junho de 2020;
- IX - a Resolução CGU nº 7, de 30 de novembro de 2021; e
- X - as decisões do Conselho Superior em sua 86ª Reunião Ordinária realizada em 15 de dezembro de 2023.

**RESOLVE:** Aprovar o regimento Interno da Ouvidoria do Ifes.

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS E ESTRUTURA**

Art. 1º Regulamentar, no âmbito do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Espírito Santo - Ifes, as atividades de ouvidoria, desenvolvidas pela Ouvidoria do Ifes, unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

§ 1º Regimentalmente, a Ouvidoria do Ifes está subordinada de forma direta à Autoridade Máxima do Ifes, garantindo assim sua autonomia no exercício de suas atribuições.

§ 2º Por natureza, a Ouvidoria do Ifes se constitui como instância de mediação institucional entre os usuários dos serviços públicos e o Ifes, caracterizando-se como mecanismo de controle e participação social, integrando as instâncias de Governança e Integridade do órgão.

§ 3º As atividades de ouvidoria se qualificam como pós-serviços institucionais, ao atuar na perspectiva de que os usuários demandantes utilizam, já utilizaram, ou eventualmente, utilizarão algum serviço institucional.



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

§ 4º A atuação da Ouvidoria do Ifes se dará sempre na perspectiva da defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos e dos direitos humanos, estimulando a capacidade crítica e a autonomia para o pleno usufruto de direitos, bem como o adequado cumprimento de deveres.

§ 5º As ações de ouvidoria devem ser instrumentos para a consolidação de uma cultura de paz, balizada na comunicação acessível e não violenta, na solução pacífica de conflitos e na disseminação da informação primária, íntegra, autêntica e atualizada.

§ 6º As atividades de ouvidoria também objetivam a geração de valor institucional, por meio do aprimoramento contínuo de políticas e serviços públicos.

Art. 2º Compete à Ouvidoria do Ifes:

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;

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 na Carta de Serviços do Ifes;

VII - assessorar o dirigente máximo do Ifes nos temas sob sua competência.

§ 1º Sempre que outra unidade do Ifes 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 Ifes.

Art. 3º 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:



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

a) instâncias e mecanismos de participação social, em especial com o Conselho 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 Ifes 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 nos artigos 13 e 14 da Lei nº 13.460 de 2017;

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

V - elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria do Ifes por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo dirigente máximo e encaminhado ao Conselho de Usuários 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.

Parágrafo único. 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.

Art. 4º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura:

I - quantidade de servidores compatível com a demanda de tratamento de manifestações para cumprimento dos prazos legais;

II - local de fácil acesso para atendimento presencial 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 - sistema informatizado para gestão de informações e processos, que permita o registro digital das manifestações, bem como o seu tratamento no âmbito da unidade, acessível por meio do link <https://falabr.cgu.gov.br/>;

IV - número de telefone e endereço de correio eletrônico de uso exclusivo Ouvidoria do Ifes, aos quais será dada transparência no sítio do Ifes, acessível por meio do link <https://www.ifes.edu.br/unidades-de-integridade/ouvidoria>;

§ 1º Ao realizar o atendimento presencial ou telefônico, a Ouvidoria do Ifes 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.



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

§ 2º Os meios de contato com a Ouvidoria, endereço da Plataforma Fala.BR e telefone devem ser divulgados nos locais de atendimento presencial e na página oficial do Ifes na internet.

§ 3º Salvo força maior, o funcionamento da Ouvidoria ocorrerá em dias úteis, em horário definido e aprovado conforme conveniência e necessidade da Administração, sem expediente aos finais de semana, feriados e em datas de ponto facultativo atribuídos internamente pela Autoridade Máxima do órgão ou por instâncias externas superiores. O horário de atendimento será divulgado e atualizado periodicamente na página oficial da Ouvidoria do Ifes, disponível no link <https://www.ifes.edu.br/unidades-de-integridade/ouvidoria>, e em cartaz fixado na entrada do setor.

Art. 5º A Ouvidoria será chefiada por servidor ou empregado público, indicado pelo Reitor e aprovado pela Controladoria-Geral da União - CGU, 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 correccional 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 de três anos prorrogável uma vez pelo mesmo período.

§ 3º Finda a recondução referida no § 2º, se a manutenção do titular da Ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

§ 4º O mandato do titular da Ouvidoria do Ifes poderá ser interrompido apenas nas seguintes situações:

I - mediante incorrência nas hipóteses do inciso III do caput; 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 do Ifes, nos termos da Lei nº 8.112/90, por ato da autoridade correccional competente, a partir da instauração do respectivo processo disciplinar.

Art. 6º 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;



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

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 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. 7º A Ouvidoria manterá plano anual de capacitação 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 II**

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

Art. 8º 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;

§ 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.



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

§ 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 Quando se tratar de manifestação do tipo Acesso à Informação o prazo descrito no § 2º será de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§ 4º 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 Resolução.

Art. 9º Caso a Ouvidoria do Ifes 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; ou

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 a Resolução CGU nº 3, de 2019, e os artigos 18 e 19 desta Resolução.

Art. 10. As manifestações deverão ser apresentadas, preferencialmente, por meio da plataforma Fala.BR.

Parágrafo único. As manifestações recebidas por meio distinto ao definido no caput serão inseridas na Plataforma Fala.BR pela Ouvidoria do Ifes que também poderá orientar o usuário a realizar sua manifestação diretamente na referida plataforma.

Art. 11. As manifestações colhidas verbalmente serão transcritas e inseridas na plataforma Fala.BR pela Ouvidoria do Ifes.

§ 1º Na transcrição de manifestações a que se refere o caput, serão observadas 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 destinatárias distintas.

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

Art. 12. Na análise preliminar das manifestações, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da Ouvidoria do Ifes, e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.



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

§ 1º Na análise preliminar de denúncias deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos em conformidade com o artigo 20 desta Resolução.

§ 2º A denúncia poderá ser encerrada pela ouvidoria:

I - quando os fatos relatados não forem de competência do Ifes e o órgão competente não utiliza o mesmo sistema e base de dados informatizada; ou

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

Art. 13. 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 sucessivas, 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, os prazos previstos nos § 2º e § 3º do art. 8º desta Resolução, 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.

Art. 14. A Ouvidoria pode solicitar informações às áreas do Ifes responsáveis pela execução de serviços ou por tomada de providências, as quais devem responder dentro do prazo de até 20 (vinte) dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 15. 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 privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Art. 16. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, a Ouvidoria do Ifes 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;



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

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 ou sobre o seu arquivamento.

Art. 17. A Ouvidoria do Ifes deverá oferecer mecanismo de avaliação do atendimento prestado e da resolutividade apresentada a cada demanda, após o encaminhamento da resposta conclusiva.

Art. 18. 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 do Ifes.

§ 2º Excepcionalmente, a Ouvidoria do Ifes 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. 19. A identidade dos manifestantes é informação protegida nos termos do art. 10º, § 7º, da Lei nº 13.460 de 2017, e do art. 4º-B, da Lei nº 13.608 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.

Art. 20. A denúncia recebida que contiver requisitos mínimos de relevância, autoria e materialidade será considerada habilitada e enviada às unidades de apuração do Ifes.

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

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



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

§ 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.

Art. 21. 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. 22. 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 do Ifes 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. 23. 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 do art. 18 da Lei nº 13.709, de 2018, observarão os prazos e procedimentos previstos pela Lei nº 12.527 de 2011.

### **CAPÍTULO III**

#### **DA CARTA DE SERVIÇOS**

Art. 24. A Ouvidoria do Ifes assegurará que, na Carta de Serviços ao Usuário, estejam disponíveis 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; e
- VII - ao tempo de espera para o atendimento.



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

Art. 25. Sem prejuízo de outras formas de publicidade, a Ouvidoria do Ifes deverá adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviços no sítio eletrônico do Ifes.

Art. 26. A Ouvidoria do Ifes deverá promover a revisão da Carta de Serviços periodicamente e orientar as áreas responsáveis a proceder alterações das informações de cada serviço, bem como em caso de descontinuidade ou criação de novo serviço.

#### **CAPÍTULO IV**

##### **DA RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS**

Art. 27. Cabe à Ouvidoria do Ifes 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 Ifes.

Art. 28. A Ouvidoria do Ifes 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



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

IV - quando decorrente de denúncia.

Art. 29. 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. 30. A Ouvidoria do Ifes poderá propor o uso de meios de resolução pacífica de conflitos de ofício ou a pedido do usuário ou gestor.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

Art. 31. A Ouvidoria do Ifes não se constituirá, sob hipótese alguma, em instância recursal para revisão de decisões administrativas ou acadêmicas, tampouco de etapas de processos seletivos e concursos públicos.

Parágrafo único. Nos casos em que se constatar tentativa de recurso, por meio de manifestação de ouvidoria, caberá orientação ao manifestante quanto ao canal adequado e prazo para registro de recurso, conforme regramento específico.

Art. 32. Eventuais casos omissos serão analisados pela Ouvidoria do Ifes que poderá consultar a Controladoria-Geral da União nas situações em que houver controvérsia de entendimento ou em situações atípicas no contexto das atividades de ouvidoria e de transparência pública.

Art. 33. Esta Resolução entra em vigor e inicia a produção de efeitos em 2 de janeiro de 2024.

Jadir José Pela

Presidente do Conselho Superior

IFES



---

*Emitido em 21/12/2023*

**RESOLUÇÃO Nº 97/2023 - CONSUP (11.03)**

**(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)**

*(Assinado digitalmente em 22/12/2023 08:41 )*

JADIR JOSE PELA

REITOR

Visualize o documento original em <https://sipac.ifes.edu.br/documentos/> informando seu número: **97**, ano: **2023**,  
tipo: **RESOLUÇÃO**, data de emissão: **21/12/2023** e o código de verificação: **cc40b51a82**