



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco
Conselho Superior

RESOLUÇÃO CONSUP/IFPE Nº 350, DE 28 DE JULHO DE 2026

Aprova a atualização do Regimento da Ouvidoria-Geral do IFPE.

O PRESIDENTE DO CONSELHO SUPERIOR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO, no uso das atribuições previstas no Regimento Interno do Conselho e tendo em vista

- I - RESOLUÇÃO CONSUP/IFPE Nº 33, de 2 de julho de 2015;
- II - a 3ª Reunião Ordinária de 2015;
- III - o Processo Administrativo nº 23294.009169/2026-91; e
- IV - a 2ª Reunião Ordinária de 2026 do Conselho Superior do IFPE, realizada em 27 de abril,

RESOLVE:

Art. 1º Fica aprovada a atualização do Regimento da Ouvidoria-Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco - IFPE, na forma do Anexo dessa Resolução.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação no site do IFPE na internet e/ou no Boletim de Serviços do IFPE.

(assinado eletronicamente)
JOSÉ CARLOS DE SÁ JUNIOR



Documento assinado eletronicamente por **Jose Carlos de Sa Junior, Presidente(a) do Conselho Superior**, em 28/07/2026, às 18:33, conforme art. 6º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.ifpe.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2549144** e o código CRC **ADBD3B72**.

REGIMENTO DA OUVIDORIA-GERAL DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO – IFPE

CAPÍTULO I

DA NATUREZA, OBJETO E FINALIDADE

Art. 1º. A Ouvidoria-Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco – IFPE é uma unidade setorial, integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), vinculada administrativamente à Reitoria, atuando como instância de interlocução e mediação entre as pessoas usuárias dos serviços públicos e a Instituição.

Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral do IFPE tem caráter pedagógico, mediador e propositivo nas relações entre a comunidade acadêmica e a sociedade, garantindo atendimento de excelência às manifestações e promovendo o aprimoramento contínuo das políticas e dos serviços públicos prestados, fortalecendo a participação social.

Art. 2º. São objetivos da Ouvidoria-Geral do IFPE:

- I – assegurar o acolhimento, o registro, a análise, o tratamento e a resposta às manifestações das pessoas usuárias, compreendendo elogios, reclamações, denúncias, solicitações e sugestões, relacionadas aos serviços públicos prestados pela Instituição;
- II – contribuir para a melhoria contínua da prestação dos serviços públicos, a partir da análise das manifestações recebidas;
- III – produzir, sistematizar e disseminar informações gerenciais oriundas das manifestações, com vistas a subsidiar a tomada de decisão e o aprimoramento institucional;
- IV – assegurar o sigilo, a proteção da identidade do manifestante e a salvaguarda de seus direitos, nos termos da legislação vigente;
- V – atuar como instância de mediação e interlocução entre as pessoas usuárias e as unidades administrativas, visando à adequada resolução das manifestações;
- VI – estimular a participação social e o controle social sobre a prestação dos serviços públicos.

CAPÍTULO II

DA VINCULAÇÃO ADMINISTRATIVA E PRINCÍPIOS

Art. 3º. A Ouvidoria-Geral do IFPE está vinculada administrativamente à Reitoria, de modo mais específico, ao/à seu/sua titular, o/a reitor/a, sendo vedada a vinculação a outra autoridade na hierarquia institucional e assegurada sua autonomia técnica, funcional e

decisória.

Art. 4º. A atuação da Ouvidoria-Geral observará os seguintes princípios:

- I – legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência;
- II – transparência e responsabilização;
- III – escuta ativa e tratamento humanizado;
- IV – proteção à identidade do manifestante;
- V – promoção da solução pacífica de conflitos;
- VI – respeito à diversidade e aos direitos humanos.

CAPÍTULO III

DA COMPETÊNCIA

Art. 5º. Compete à Ouvidoria-Geral do IFPE:

- I – receber, registrar, analisar e tratar as manifestações de ouvidoria;
- II – coordenar o fluxo de tratamento das manifestações no âmbito institucional; III – coordenar e supervisionar os trabalhos das Ouvidorias Seccionais nos campi;
- IV – assegurar o cumprimento dos prazos legais de resposta;
- V – promover a mediação de conflitos quando cabível;
- VI – produzir relatórios gerenciais e estatísticos;
- VII – sugerir melhorias de processos, serviços e normas institucionais;
- VIII – articular-se com outras unidades e órgãos externos;
- IX – zelar pela qualidade das informações disponibilizadas ao cidadão; X – adotar medidas para proteção de dados pessoais e da identidade dos manifestantes;
- XI – incentivar a participação das pessoas usuárias na avaliação dos serviços públicos.

CAPÍTULO IV

DA ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

Art. 6º. A Ouvidoria-Geral do IFPE deverá dispor de estrutura compatível com o volume de demandas, incluindo, no mínimo:

- I – equipe qualificada;
- II – estrutura física adequada, que garanta acessibilidade, privacidade e condições acústicas apropriadas à preservação da confidencialidade da escuta e da identificação do manifestante;
- III – meios tecnológicos adequados;
- IV – acesso à Plataforma Fala.BR;

V – canais de atendimento presencial, eletrônico e telefônico.

Art. 7º. O atendimento será realizado em linguagem clara, acessível e objetiva, observando-se as diretrizes de linguagem simples.

Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral do IFPE poderá contar com o apoio de servidores da Reitoria e/ou de campus designados pelo(a) Reitor(a), para suporte administrativo ao(a) Ouvidor(a)-Geral no desempenho de suas atribuições.

CAPÍTULO V

DO TITULAR

Art. 8º. O(a) Ouvidor(a)-Geral será designado(a) pelo(a) Reitor(a), após aprovação do Conselho Superior (CONSUP), dentre servidores efetivos do IFPE, e, se docente, em regime de dedicação exclusiva.

§1º. O(a) Ouvidor(a)-Geral deverá possuir:

- I – nível superior;
- II – no mínimo cinco anos de efetivo exercício na Instituição;
- III – reconhecida experiência funcional;
- IV – conduta ética ilibada.

§2º. A função de Ouvidor(a)-Geral não poderá ser acumulada com:

- I – mandato sindical;
- II – outra função de direção ou assessoramento.

§3º. O exercício da função de Ouvidor(a)-Geral observará as diretrizes da Controladoria-Geral da União (CGU) e a legislação aplicável à proteção e defesa dos usuários de serviços públicos.

CAPÍTULO VI

DO MANDATO

Art. 9º. O mandato do(a) Ouvidor(a)-Geral do IFPE deverá ser limitada a três anos consecutivos, podendo ser prorrogada, uma única vez, por igual período, mediante aprovação do Conselho Superior (CONSUP).

§ 1º. A destituição do(a) Ouvidor(a)-Geral do IFPE, em momento diverso, ocorrerá por deliberação do Conselho Superior (CONSUP).

§ 2º. Havendo necessidade de afastamento do(a) Ouvidor(a)-Geral do IFPE, nos casos de férias, licença ou impedimento, o(a) Reitor(a) poderá designar, em caráter emergencial, servidor(a) para executar as atribuições de Ouvidor(a)-Geral, desde que atendidos os requisitos vinculados ao exercício da função.

§ 3o. No caso de vacância da função, por pedido ou impedimento, caberá ao Reitor(a) submeter outro nome à aprovação do Conselho Superior (CONSUP), para conclusão do mandato vigente.

CAPÍTULO VII

DAS ATRIBUIÇÕES DO(A) OUVIDOR(A)-GERAL

Art. 10º. Além das competências institucionais, são atribuições do(a) Ouvidor(a)-Geral do IFPE:

- I – coordenar e supervisionar as atividades da Ouvidoria-Geral e das Ouvidorias Seccionais;
- II – assegurar o adequado acolhimento, registro, análise, tratamento e resposta às manifestações, observados os prazos legais;
- III – garantir a proteção da identidade do manifestante, especialmente nos casos de denúncia;
- IV – atuar na mediação e interlocução entre as pessoas usuárias e as unidades administrativas;
- V – promover a melhoria contínua dos serviços públicos com base nas manifestações recebidas;
- VI – produzir, sistematizar e divulgar regularmente relatórios gerenciais;
- VII – zelar pelo cumprimento das normas de ouvidoria, especialmente as expedidas pela Controladoria Geral da União (CGU);
- VIII – estimular a participação social e o controle social;
- IX – assegurar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas;
- X – requisitar informações e documentos às unidades institucionais;
- XI – decidir, mediante despacho fundamentado, quanto ao tratamento de manifestações;
- XII – propor à alta administração medidas de aprimoramento institucional;
- XIII – apresentar, ao término do mandato, relatório de gestão ao Conselho Superior (CONSUP);
- XIV – atuar com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- XV – cumprir e fazer cumprir este Regimento.

Art. 11º. É vedado ao(à) Ouvidor(a)-Geral:

- I – atuar em situações que configurem conflito de interesses;
- II – divulgar informações ou dados pessoais sem a devida autorização ou em desacordo com a legislação vigente;
- III – exercer atividades que comprometam sua independência e imparcialidade no exercício da função.

CAPÍTULO VIII

DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 12º. Consideram-se manifestações de ouvidoria:

- I – elogio;
- II – reclamação;
- III – solicitação;
- IV – sugestão;
- V – denúncia;
- VI – comunicação anônima;
- VII – solicitação de simplificação.

Art. 13º. As manifestações deverão ser registradas por meio da Plataforma Fala.BR, plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação do Governo Federal.

Art. 14º. A Ouvidoria-Geral do IFPE assegurará:

- I – proteção à identidade do manifestante;
- II – tratamento adequado às denúncias;
- III – sigilo das informações;
- IV – observância à legislação vigente.

CAPÍTULO IX

DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 15º. O tratamento das manifestações compreenderá:

- I – análise preliminar;
- II – classificação do tipo de manifestação;
- III – encaminhamento às unidades responsáveis;
- IV – acompanhamento dos prazos;
- V – resposta conclusiva para o manifestante.

Art. 16º. Os prazos de resposta observarão a legislação vigente, admitida prorrogação mediante justificativa.

CAPÍTULO X

DA PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

Art. 17º. A Ouvidoria-Geral do IFPE adotará medidas para proteção da identidade do denunciante, nos termos da legislação aplicável.

Parágrafo único. É vedada qualquer forma de retaliação ao denunciante.

CAPÍTULO XI

DOS RELATÓRIOS E TRANSPARÊNCIA

Art. 18º. A Ouvidoria-Geral do IFPE elaborará relatório anual de gestão, a ser publicado até 1º de abril do ano subsequente, contendo, no mínimo:

- I – número de manifestações recebidas;
- II – análise dos tipos e principais demandas;
- III – identificação de problemas recorrentes;
- IV – ações e melhorias implementadas;
- V – indicadores de desempenho e satisfação das pessoas usuárias.

CAPÍTULO XII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19º. Todas as unidades do IFPE deverão cooperar com a Ouvidoria-Geral no exercício de suas atribuições.

Art. 20º. A Reitoria assegurará à Ouvidoria-Geral as condições necessárias ao seu funcionamento.

Art. 21º. Os casos omissos serão resolvidos pelo(a) Reitor(a) e, quando couber, pelo Conselho Superior (CONSUP).

Art. 22º. Este Regimento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior (CONSUP), revogadas as disposições em contrário.