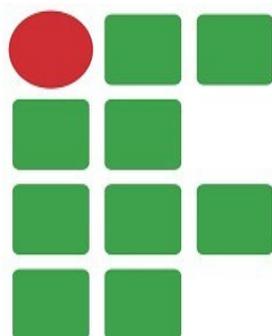




**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Alagoas  
Reitoria

**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024

---



**INSTITUTO  
FEDERAL**  
Alagoas



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

---

**BOLETIM DE SERVIÇO**

**REITOR**  
CARLOS GUEDES DE LACERDA

Edição e publicação

**SECRETARIA DE GABINETE – REITORIA**

JOSEFA COSTA BRAZ E SILVA  
Secretária de Gabinete

ISABEL CRISTINA SALES DE AZEVEDO



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

---

# **EXTRATO**

# **DE**

# **ACORDO**



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

---

ESPÉCIE: Protocolo de Intenções.

PARTÍCIPES: Instituto Federal de Alagoas – IFAL, CNPJ Nº 10.825.373/0001-55 e VERTEX – INSTITUTO DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO, inscrito no CNPJ sob o número 01.703.922/0001-28.

Nº DO PROCESSO: 23041.021177/2024-44.

Objeto: Promoção de cooperação técnico-científica e o estímulo à atividade de inovação entre o IFAL e o VERTEX, constituindo uma aliança estratégica com base nos termos da Lei de Inovação (Lei Federal Nº 10.973/2004) para execução de atividades conjuntas.

Despesas: As contratações destinadas ao repasse de recursos diretamente do IFAL para o VERTEX serão regidas pelo inciso XV do Art. 75 da Lei Federal Nº 14.133/2021.

Prazo de Vigência: 60 (sessenta) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, por intermédio de termo aditivo.

Data da Assinatura: 06/08/2024.

Signatários: Carlos Guedes de Lacerda – Reitor do Ifal, CPF nº \*\*\*.046.174-\*\* e Jean Paul Torres Neumann - Presidente , CPF nº \*\*\*.298.624-\*\*.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

---

# PORTARIA



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

Nº do Protocolo: 23041.028685/2024-53

**PORTARIA NORMATIVA Nº 64 / 2024 - REIT (11.01)**

Maceió-AL, 13 de Agosto de 2024.

Estabelece diretrizes, procedimentos e atribuições da Ouvidoria do Instituto Federal de Alagoas - Ifal.

O REITOR DO INSTITUTO FEDERAL DE ALAGOAS, reconduzido pelo Decreto Presidencial de 13 de junho de 2023, publicado no DOU nº 111, 14 de junho de 2023, seção 2, p. 1, no uso de suas atribuições legais que lhe conferem o art. 33 do Regimento Geral do Ifal, aprovado pela Resolução nº 15/CS, de 5 de setembro de 2018, alterado pela Resolução nº 168, de 2 de agosto de 2024 e o do art. 2º, inciso II, da Portaria nº 43/Ifal, de 15 de agosto de 2023, e tendo em vista o disposto no art. 37, § 3º, inciso I, da Constituição Federal; na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; no Decreto nº 9.094, de 17 de junho de 2017; no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018; no Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019; no Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020; na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012; na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; na Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 1, de 24 de junho de 2014; na Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018; na Instrução Normativa OGU nº 7, de 8 de maio de 2019, e na Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, e o que consta no processo nº 23041.038461/2022-98.

RESOLVE:

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Esta portaria estabelece diretrizes, procedimentos e atribuições da Ouvidoria do Instituto Federal de Alagoas - Ifal.

Art. 2º Esta portaria se aplica a todas as unidades e servidores no âmbito do Instituto Federal de Alagoas - Ifal.

**CAPÍTULO II**  
**ESTRUTURA E COMPETÊNCIAS**

Art. 3º 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 26 de junho de 2017;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

b) relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro 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 14 de agosto de 2018;

II - coordenar as atividades de Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

III - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos e aos pedidos de acesso à informação recebidos;

IV - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

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

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

VII - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços do Ifal; e

VIII - assessorar o dirigente máximo do Instituto Federal de Alagoas nos temas sob sua competência.

§ 1º Sempre que outra unidade do Instituto Federal de Alagoas - Ifal receba o que consta nas alíneas a, b e c do inciso I, esta deverá encaminhar as informações imediatamente à Ouvidoria para que seja dado o devido tratamento, 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 Instituto Federal de Alagoas - Ifal.

Art. 4º 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:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

a) com 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 26 de junho de 2017;

b) 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; e

c) com as demais unidades do Ifal 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 26 de junho de 2017;

IV - produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que será encaminhado ao Reitor do Instituto Federal de Alagoas - Ifal 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 Ifal e publicado no site do órgão, na parte direcionada à Ouvidoria, 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. 5º 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, no endereço Rua Odilon Vasconcelos, número 103, Maceió - AL, que disponha de condições que permitam a discricção 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;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

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>; e

IV - número de telefone e endereço de correio eletrônico de uso exclusivo da Ouvidoria, aos quais será dada transparência no sítio do Ifal, disponível em <https://www2.ifal.edu.br/aceso-a-informacao/institucional/ouvidoria>.

§ 1º 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.

§ 2º Os meios de contato com a Ouvidoria, endereço do formulário eletrônico e WhatsApp devem ser divulgados nos balcões e locais de atendimento presencial aos cidadãos, e na página oficial do Ifal na internet, em local de fácil acesso.

§ 3º Salvo força maior, o funcionamento da Ouvidoria observará o seguinte horário de atendimento:

I - WhatsApp, em dias úteis, das 8:00 às 12:00, e das 14:00 às 16:00; e

II - presencial, mediante agendamento prévio através de:

a) correio eletrônico ([ouvidoria@ifal.edu.br](mailto:ouvidoria@ifal.edu.br)); ou

b) WhatsApp - (82) 3194-1145.

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;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

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. 7º A Ouvidoria manterá plano anual de capacitação dos servidores que garanta o treinamento que aborde as Leis nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e nº 12.527, de 18 de novembro 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 III

#### 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 ou em sistema a ele integrado;

III - triagem;

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



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

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;

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

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.

§ 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.

Art. 9º 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; e



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

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 Portaria que institui o fluxo de denúncias, no âmbito do Ifal, e os artigos 19 e 20 desta norma.

Art. 10. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o art. 5º, inciso III, desta norma.

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. 11. 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. 12. 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 § 1º.

§ 3º A denúncia poderá ser encerrada pela ouvidoria:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

I - quando os fatos relatados forem de competência de órgão não subordinado ao Instituto Federal de Alagoas; 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 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 art. 8º, § 2º 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.

Art. 14. A Ouvidoria pode solicitar informações às áreas do Ifal responsáveis pela execução de serviços ou por tomada de providências, as quais devem responder dentro do prazo de sete dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por iguais períodos até o limite estabelecido na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

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, que deixem informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Art. 16. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, a Ouvidoria observará o seguinte conteúdo mínimo:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

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. 17. 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;

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

V - as comunicações (manifestações anônimas) recebidas não houverem elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

Art. 18. 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. 19. 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



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

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. 20. A identidade dos manifestantes é informação protegida nos termos do art. 10, § 7º, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e do art. 4º-B, da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro 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 18 de novembro de 2011.

Art. 21. A denúncia recebida que contiver requisitos mínimos será considerada habilitada e enviada às unidades de apuração do Ifal.

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

§ 2º As unidades de apuração do Ifal 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.

Art. 22. 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 10 de janeiro de 2018.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

§ 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. 23. 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. 24. Serão tratadas como manifestações de ouvidoria de tipologia 'solicitação' as petições de titulares de dados pessoais que visem a exercer os direitos previstos no art. 18, incisos III, IV, VI e IX, e no art. 20 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Parágrafo único. As petições de titulares de dados pessoais que visem a exercer os direitos previstos no art. 18, incisos I, II, VII e VIII, da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, observarão os prazos e procedimentos previstos na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

**CAPÍTULO IV**  
**DA CARTA DE SERVIÇOS**

Art. 25. 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;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

VI - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento; e

VII - ao tempo de espera para o atendimento.

Art. 26. Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, a Ouvidoria, em conjunto com o Comitê de Governança Digital do Instituto, deverá adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviços no sítio eletrônico do Ifal.

Art. 27. A Ouvidoria deverá promover a revisão da Carta de Serviços periodicamente e orientar as áreas responsáveis a proceder as alterações das informações de cada serviço, bem como em caso de descontinuidade ou criação de novo serviço.

**CAPÍTULO V**  
**DA RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS**

Art. 28. 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 art. 13., inciso VII da Lei nº 13.460, de 26 de junho 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 Instituto Federal de Alagoas.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

Art. 29. 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;

IV - quando decorrente de denúncia.

Art. 30. 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. 31. A Ouvidoria poderá propor o uso de meios de resolução pacífica de conflitos de ofício ou a pedido do usuário ou gestor.

**CAPÍTULO VI**  
**DOS AGENTES DA OUVIDORIA**



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

Art. 32. A equipe da Ouvidoria do IFAL tem como condutas desejáveis:

I - comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso;

II - cordialidade e paciência no trato com os cidadãos;

III - empatia; e

IV - conduta imparcial e senso de justiça.

Art. 33. Os servidores lotados na Ouvidoria do IFAL 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 26 de junho de 2017, salvo se definidas por lei ou se necessárias para coibir ou prevenir violência ou grave ameaça.

Art. 34. Competências desejáveis para a equipe da Ouvidoria:

I - ouvir e compreender;

II - reconhecer os usuários como sujeitos de direitos;

III - qualificar as demandas dos usuários de forma adequada; e

IV - responder aos usuários.

**CAPÍTULO VII**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

Art. 35. O Gabinete da Reitoria, as Pró-Reitorias, as Diretorias Gerais, os Coordenadores e demais dirigentes de órgãos que compõem a estrutura organizacional do IFAL 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. 37. A 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. 38. Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação.

CARLOS GUEDES DE LACERDA  
REITOR – TITULAR

Nº do Protocolo: 23041.028689/2024-31

**PORTARIA NORMATIVA Nº 65 / 2024 - REIT (11.01)**  
Maceió-AL, 13 de Agosto de 2024.

Institui o fluxo de denúncias no âmbito do Instituto Federal de Alagoas - Ifal e dá outras providências.

O REITOR DO INSTITUTO FEDERAL DE ALAGOAS, reconduzido pelo Decreto Presidencial de 13 de junho de 2023, publicado no DOU nº 111, 14 de junho de 2023, seção 2, p. 1, no uso de suas atribuições legais que lhe conferem o art. 33 do Regimento Geral do Ifal, aprovado pela Resolução nº 15/CS, de 5 de setembro de 2018, alterado pela Resolução nº 168, de 2 de agosto de 2024 e o do art. 2º, inciso II, da Portaria nº 43/Ifal, de 15 de agosto de 2023, e tendo em vista as disposições da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018; do Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021; do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019; e da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021 e o que consta no processo nº 23041.038461/2022-98

RESOLVE:

CAPÍTULO I  
DO OBJETO E DO CAMPO DE APLICAÇÃO

Art. 1º Esta Portaria estabelece o fluxo interno para tratamento de denúncias no âmbito do Instituto Federal de Alagoas - Ifal, com o objetivo de dar efetividade à apuração dos fatos denunciados, tornar mais eficiente o processo de detecção de indícios de ilicitude nas práticas e procedimentos internos, bem como prevenir futuras irregularidades.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

Parágrafo único. Para fins desta Portaria, considera-se:

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

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

III - denúncia: todo ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação das unidades apuratórias competentes;

IV - denunciante: qualquer pessoa, física ou jurídica, que apresente uma denúncia;

V - habilitada: a denúncia que, mediante análise prévia pela Ouvidoria, possui os requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância para a apuração da denúncia;

VI - unidade de apuração ou unidade apuratória: unidade administrativa ou autoridade com competência para realizar a análise dos fatos relatados em denúncia; e

VII - representação: documento oficial, redigido e assinado por agente público, que pode ser utilizado para denunciar irregularidades ou violações de direitos no serviço público federal, em conformidade com dever funcional previsto no art. 116, inciso XII da Lei nº 8.112, de 1990.

Art. 2º Esta Portaria aplica-se a todas as unidades administrativas do Ifal, responsáveis pelo recebimento, cadastro, análise e distribuição de denúncias, conforme definido no art. 1º.

**CAPÍTULO II**  
**DAS COMPETÊNCIAS E DO FLUXO**

Art. 3º A Ouvidoria é a unidade responsável pelo recebimento, cadastro, análise e distribuição de denúncias no âmbito do Ifal, sendo o canal exclusivo para o recebimento de tais demandas.

§ 1º A denúncia será apresentada, preferencialmente, em meio eletrônico, através do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - Fala.BR.

§ 2º Na hipótese de a denúncia ser recebida em qualquer outro meio de atendimento, a Ouvidoria promoverá a sua inserção na Plataforma Fala.BR, sem prejuízo de que a unidade oriente o denunciante a realizar sua denúncia diretamente na referida Plataforma.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

§ 3º Denúncias que não contiverem identificação do denunciante serão registradas na Plataforma Fala.BR como comunicações, sendo dado o tratamento de denúncia.

Art. 4º Denúncias dirigidas diretamente a qualquer unidade, setor ou servidor do Ifal não serão recusadas, devendo ser encaminhadas imediatamente à Ouvidoria, para inserção no sistema informatizado próprio do Governo Federal e encaminhamentos pertinentes.

§ 1º As unidades, setores e servidores do Ifal que vierem a recepcionar, excepcionalmente, alguma denúncia, deverão orientar os informantes acerca do canal competente para o recebimento de tais demandas, não podendo dar publicidade ao seu conteúdo ou a qualquer elemento de identificação do denunciante.

§ 2º O encaminhamento de que trata o caput deste artigo deverá ser realizado:

I - por meio do endereço eletrônico [ouvidoria@ifal.edu.br](mailto:ouvidoria@ifal.edu.br), quando a denúncia for recebida originalmente por correio eletrônico; ou

II - por envelope lacrado, com registro de recebimento, endereçado à Ouvidoria, nas hipóteses de denúncias verbais ou por escrito.

Art. 5º Sempre que o denunciante desejar apresentar denúncia de forma verbal, os responsáveis pelo atendimento presencial deverão adotar um dos seguintes procedimentos:

I - orientar que, preferencialmente, o registro seja realizado diretamente pelo denunciante na Plataforma Fala.BR, disponível em <https://falabr.cgu.gov.br>;

II - orientar que seja realizado o registro em meio físico ou eletrônico e que este seja disponibilizado diretamente à Ouvidoria do Ifal; e

III - reduzir a termo a denúncia apresentada verbalmente e solicitar a assinatura do denunciante, caso este queira se identificar.

Parágrafo único. No caso de redução a termo, o documento redigido, contendo os elementos descritivos da irregularidade denunciada, deverá ser encaminhado à unidade de Ouvidoria, atentando para a previsão contida no artigo 4º desta Portaria.

**CAPÍTULO III**  
**DO TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS**



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

Art. 6º A denúncia recebida pela Ouvidoria será considerada habilitada na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos, observados os requisitos mínimos de relevância, autoria e materialidade.

§ 1º Na hipótese de informações insuficientes para o tratamento da denúncia, a Ouvidoria solicitará a respectiva complementação aos denunciantes, salvo se a denúncia for anônima.

§ 2º Denúncias anônimas que não forem consideradas habilitadas serão arquivadas no Fala.BR pelo motivo "falta de clareza / insuficiência de dados" e não serão tramitadas à unidade de apuração.

§ 3º Quando a unidade de apuração necessitar de informações adicionais por parte do denunciante, encaminhará pedido de complementação à Ouvidoria, que, por sua vez, remeterá ao usuário para atendimento, através da Plataforma Fala.BR.

§ 4º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no art. 9º desta Portaria, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 5º A falta da complementação da informação pelo denunciante no prazo de vinte dias, contados do recebimento do respectivo pedido, acarretará o arquivamento da denúncia, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 7º A denúncia conhecida será classificada segundo seu conteúdo, observando os seguintes procedimentos:

I - denúncias envolvendo desvios de conduta ética serão encaminhadas à Comissão de Ética do Ifal para a devida apuração;

II - denúncias envolvendo desvios de conduta e infrações funcionais dos servidores do Ifal serão encaminhadas à Corregedoria, a qual promoverá a análise e apuração da demanda e poderá remeter à Comissão de Ética quando cabível;

III - denúncias envolvendo responsabilidade de pessoa jurídica pela prática de atos contra a administração pública, nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, serão encaminhadas à Corregedoria para a devida apuração;

IV - denúncias relacionadas à transgressão disciplinar de prestador de serviços terceirizado serão encaminhadas à Pró-Reitoria de Administração, em se tratando de prestador de serviços da Reitoria, e à Diretoria/Departamento de Administração, em se tratando de prestador dos Campi, para providências pela fiscalização do respectivo contrato firmado com a empresa prestadora de serviços;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

V - denúncias envolvendo descumprimento de regime disciplinar do corpo discente do Ifal serão encaminhadas à área competente do Campus em que o aluno envolvido esteja matriculado para apuração dos fatos, conforme regulamento do corpo discente;

VI - denúncias relacionadas à gestão de recursos públicos, riscos ao atingimento dos objetivos institucionais e funcionamento de controles internos serão remetidas à Auditoria Interna; e

VII - denúncias referentes a possíveis violações cometidas pelos candidatos ou seus partidários durante a campanha eleitoral serão encaminhadas à comissão responsável, conforme regulamento de consulta eleitoral do Ifal.

§ 1º A Ouvidoria poderá recorrer às áreas acima descritas para dirimir eventuais dúvidas acerca do encaminhamento de denúncia.

§ 2º Em se tratando de denúncias envolvendo a alta administração, estas serão encaminhadas à Corregedoria para análise e providências, atentando para o disposto no Decreto nº 3.669, de 23 de novembro de 2000.

Art. 8º A denúncia será encaminhada pela Ouvidoria às unidades de apuração via Plataforma Fala.BR.

Art. 9º As instâncias mencionadas no art. 7º nos incisos I ao VII, desta portaria, quando acionadas pela Ouvidoria, deverão encaminhar resposta, via Fala.BR, elencando as providências e encaminhamentos conferidos à matéria no âmbito de sua atuação, no prazo de sete dias, tendo em vista a boa prática institucional, prorrogável por iguais períodos até o limite estabelecido na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 10. Caberá à Ouvidoria o monitoramento do prazo e o registro da resposta fornecida no Fala.BR.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação ao denunciante sobre o seu encaminhamento à unidade de apuração competente e sobre os procedimentos a serem adotados no Ifal.

Art. 11. No ato do envio de resposta, a que se refere o art. 10., a Ouvidoria do Ifal registrará a informação sobre a resolutividade da denúncia na Plataforma Fala.BR, observando-se que:

I - será considerada "resolvida" a denúncia tramitada que tenha sido arquivada, encaminhada para órgão ou entidade externa ou cuja apuração tenha sido concluída pela unidade competente no âmbito do Ifal; e



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

II - a denúncia será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade de apuração.

Parágrafo único. A informação sobre resolutividade registrada na Plataforma Fala.BR poderá ser alterada a qualquer momento em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade de apuração responsável, cabendo à Ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para fins de apresentação de informação subsequente à conclusão da denúncia.

Art. 12. A apuração da denúncia por qualquer das instâncias mencionadas no do art. 7º, incisos I ao VII, será instruída e formalizada mediante procedimento administrativo próprio, referenciando a identificação da denúncia recebida na Ouvidoria.

Parágrafo único. Concluído o tratamento da denúncia por qualquer das instâncias mencionadas, o resultado final do procedimento de apuração deverá ser comunicado à Ouvidoria para dar conhecimento ao denunciante acerca dos desdobramentos de sua denúncia.

**CAPÍTULO IV**  
**DA PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE**

Art. 13. Nos termos do art. 10, § 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, desde o recebimento da denúncia, todo denunciante terá sua identidade preservada, que deverá ser mantida com restrição de acesso pelo prazo de que trata o art. 31, § 1º, I, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 1º A preservação da identidade dar-se-á com a proteção do nome, endereço e quaisquer elementos de identificação do denunciante, que ficarão com acesso restrito e sob a guarda exclusiva da unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento.

§ 2º Antes da tramitação da denúncia à unidade de apuração, a Ouvidoria realizará a pseudonimização dos elementos de identificação do denunciante, inclusive nos anexos, caso contenha, nos termos da Portaria CGU nº 581, de 2021.

§ 3º Caso indispensável à apuração dos fatos, mediante requerimento, os elementos de identificação serão encaminhados à instância apuratória, que ficará responsável pela restrição do acesso à identidade do denunciante por terceiros.

§ 4º Se para a pseudonimização da denúncia for necessário um trabalho desproporcional, poderá ser feito o encaminhamento da denúncia à unidade de apuração com indicação de que os documentos originais estão sob a guarda da Ouvidoria e que se encontram disponíveis mediante requisição formal da unidade, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

§ 5º O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação entre a Ouvidoria do Ifal e Ouvidoria de outro órgão deverá ser realizado via Fala.BR e ser precedida do consentimento do denunciante.

§ 6º Na negativa ou ausência de consentimento, a Ouvidoria do Ifal somente poderá encaminhar ou compartilhar a denúncia após a sua pseudonimização.

§ 7º Caso a Ouvidoria do órgão competente não seja cadastrada na Plataforma Fala.BR, a denúncia será respondida orientando o cidadão a registrar uma denúncia na Ouvidoria do órgão competente.

Art. 14. O compartilhamento da informação com outros órgãos não implica a perda de sua natureza restrita, sobretudo com relação à identidade do denunciante, nos termos da legislação em vigor.

Art. 15. Todo aquele que realizar denúncia de comprovada má-fé contra terceiro, atendidos os princípios do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, estará sujeito às responsabilizações civil e penal.

Parágrafo único. A má-fé a que se refere o caput, quando reconhecida na esfera judicial, permitirá a remoção das salvaguardas de que trata esta norma em benefício do ofendido, observado o art. 21 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 16. As representações serão encaminhadas diretamente à Corregedoria para as providências de apuração pertinentes, sem prejuízo do encaminhamento pela via hierárquica, nos termos do parágrafo único do art. 116 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990.

Art. 17. O encaminhamento de que trata o caput do art. 16º deverá ser preferencialmente por meio do endereço eletrônico institucional do servidor representante com destino ao e-mail [corregedoria@ifal.edu.br](mailto:corregedoria@ifal.edu.br).

Parágrafo único. Excepcionalmente, a representação poderá ser encaminhada por meio de processo ou memorando eletrônico à Corregedoria, cabendo ao servidor representante os cuidados atinentes à preservação das informações encaminhadas, com vistas à restrição da demanda.

Art. 18. O servidor público não pode ser penalizado por informar sobre a prática de ilícitos administrativos, crimes ou atos de improbidade de que tenha conhecimento à autoridade competente, de acordo com o art. 126-A da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

Art. 19. A prática de ações ou omissões de retaliação configurará falta disciplinar grave e sujeitará o agente às consequências previstas na Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, e demais normas correlatas.

Art. 20. Tendo em vista as garantias protetivas contra retaliação, previstas na Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, a Corregedoria poderá informar à Ouvidoria o recebimento de representação funcional para registro no sistema Fala.BR e obtenção de número de protocolo.

Art. 21. As manifestações que tratem de situações envolvendo possível retaliação devem ser feitas por escrito e fundamentadas com informações objetivas ou documentação que comprove a represália.

§ 1º As retaliações sofridas em razão de denúncia registrada no sistema Fala.BR devem ser informadas pelo próprio sistema Fala.BR.

§ 2º As retaliações sofridas em razão de representação funcional devem ser informadas por meio de nova representação à Corregedoria.

§ 3º A despeito da forma de encaminhamento, as manifestações envolvendo a temática de retaliação devem conter:

I - Indicação da denúncia original ou representação que tenha ensejado ato comissivo ou omissivo de retaliação, com apontamento do número de protocolo válido gerado pelo Fala.BR;

II - Indicação da ação, posterior à denúncia ou representação original, que ensejou uma ação injustificada e desfavorável; e

III - As razões para acreditar que o ato de represália alegado é decorrente da denúncia ou representação de ato ilícito ou cooperação em uma investigação ou auditoria.

Art. 22. As manifestações recebidas que versem sobre práticas de retaliação contra denunciantes ou representantes praticadas por agentes públicos do Instituto serão encaminhadas, via Fala.BR, à Controladoria Geral da União - CGU, conforme disposto no art. 10 do Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021.

**CAPÍTULO V**  
**DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 23. Fica revogada a Portaria Normativa nº 16, de 25 de maio de 2022.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

Art. 24. Esta Portaria entra na data da sua publicação.

CARLOS GUEDES DE LACERDA  
REITOR – TITULAR

Nº do Protocolo: 23041.028694/2024-44

**PORTARIA NORMATIVA Nº 66 / 2024 - REIT (11.01)**  
Maceió-AL, 13 de Agosto de 2024.

Institui o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) no âmbito do Instituto Federal de Alagoas - Ifal e dá outras providências.

O REITOR DO INSTITUTO FEDERAL DE ALAGOAS, reconduzido pelo Decreto Presidencial de 13 de junho de 2023, publicado no DOU nº 111, 14 de junho de 2023, seção 2, p. 1, no uso de suas atribuições legais que lhe conferem o art. 33 do Regimento Geral do Ifal, aprovado pela Resolução nº 15/CS, de 5 de setembro de 2018, alterado pela Resolução nº 168, de 2 de agosto de 2024 e o do art. 2º, inciso II, da Portaria nº 43/Ifal, de 15 de agosto de 2023, e tendo em vista as disposições da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 e o que consta no processo nº 23041.038461/2022-98.

RESOLVE:

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES INICIAIS**

Art. 1º Fica criado no âmbito do Instituto Federal de Alagoas o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), em atendimento ao disposto no art. 9.º, inciso I do da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 2º Esta Portaria aplica-se a todos os órgãos e unidades do Instituto Federal de Alagoas, incluindo a Reitoria e os campi, que deverão instalar e manter o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) em conformidade com as disposições estabelecidas.

§ 1º A Reitoria e os campi do Instituto Federal de Alagoas terão um SIC instalado que será coordenado pela Ouvidoria do IFAL.

§ 2º O SIC será instalado em unidade física identificada, de fácil acesso e aberta ao público, nos termos do art. 10 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e demais normas aplicáveis.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

§ 3º O Reitor, na Reitoria, e os Diretores Gerais, nos campi, designarão um servidor para atuar como SIC e que ficará como responsável pelo processamento dos requerimentos de acesso à informação no âmbito da Reitoria/Campus.

§ 4º Para o cumprimento das determinações desta Portaria, consideram-se requerimentos de acesso à informação realizados com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011:

I - os pedidos de acesso a informações;

II - os pedidos de abertura de dados governamentais, de que trata o Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016;

III - os recursos a indeferimento de pedido de acesso a informações;

IV - os pedidos de desclassificação e reclassificação de informações; e

V - as reclamações contra omissões no regular processamento dos requerimentos elencados nos incisos I a IV deste parágrafo.

§ 5º Os pedidos de revisão decorrentes da alteração de pedidos de acesso à informação para manifestações de ouvidoria na plataforma informatizada Fala.BR serão analisados pela Ouvidoria do IFAL.

**CAPÍTULO II**  
**DAS COMPETÊNCIAS**

Art. 3º Compete ao SIC assegurar o atendimento aos requerimentos de acesso à informação previstos no art. 2.º, § 4.º, desta portaria, de modo a:

I - verificar a disponibilidade imediata da informação e conceder ao requerente o acesso à informação no momento da solicitação, sempre que possível;

II - acompanhar e informar ao cidadão sobre o tratamento dos requerimentos previstos no art. 2.º, § 4.º desta portaria; e

III - informar ao cidadão sobre o seu direito de recurso em casos de negativa ou ausência de resposta.

Art.4º Compete à Ouvidoria do IFAL assegurar o atendimento aos requerimentos de acesso à informação previstos no art. 2.º, § 4.º, desta portaria de modo a:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

I - informar ao cidadão, via módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR, sobre necessidade de dilação de prazo para a resposta, quando necessária;

II - informar ao cidadão, via módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR, sobre o seu direito de recurso em casos de negativa ou ausência de resposta dos setores competentes;

III - promover comunicação com os interlocutores das unidades organizacionais;

IV - analisar a qualidade das respostas elaboradas aos cidadãos, podendo ajustá-las ou solicitar retificação à área competente; e

V - propor às áreas técnicas melhorias em transparência ativa, bem como respostas padrão para pedidos frequentes.

§ 1º A informação com disponibilidade imediata é aquela já publicada no sítio eletrônico do IFAL ou cuja resposta já tenha sido produzida e validada pelos setores competentes.

§ 2º Caso não seja possível a disponibilização imediata da informação, o SIC deverá enviar os requerimentos à Ouvidoria, conforme estabelecido no art. 8.º, § 3.º, desta portaria, e informar ao cidadão do prazo para resposta de até vinte dias, prorrogáveis por mais dez dias, conforme estabelecido na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 5º A Ouvidoria do IFAL deverá resguardar a qualidade das respostas, que deverão ser redigidas em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões, tecnicismos e estrangeirismos e, ainda, se for o caso, deverão conter:

I - data, local e modo para realizar a consulta, efetuar a reprodução, copiar dados ou obter certidão, quando se tratar de informação de circulação restrita ou documento histórico ou tratar de grandes arquivos que não possam ser encaminhados via sistema informatizado;

II - indicação das razões de fato e de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido;

III - a indicação, se for de conhecimento, do órgão ou da entidade que a detém, quando o IFAL não possuir a informação; e

IV - a justificativa, quando necessária a dilação do prazo de entrega da informação.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

Parágrafo único. A resposta que, a juízo da Ouvidoria, seja considerada de difícil compreensão ou que necessite de alguma retificação, será devolvida ao setor competente para revisão/retificação.

Art. 6º Quando for necessária a entrega pessoal das informações ao cidadão ou nos casos em que tal conduta for solicitada, o SIC do IFAL entrará em contato com o solicitante para agendar data e hora para a disponibilização ou para determinar o meio de envio da informação.

§ 1º Não comparecendo o requerente na data pré-agendada ou finalizando o prazo concedido para retirada da resposta, o SIC do IFAL deverá arquivar a resposta. Porém, a resposta permanecerá disponível ao cidadão no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR.

§ 2º Nas situações em que o pedido de acesso exigir o manuseio de grande volume de documentos ou quando a movimentação desses documentos puder comprometer sua tramitação regular, a unidade organizacional deverá:

I - indicar na resposta a data certa ou limite, o local e o modo para que o interessado realize a consulta presencial;

II - disponibilizar meios para que o interessado efetue a reprodução, cópia ou obtenção de certidão relativa à informação solicitada; e

III - garantir o atendimento ao requerente, assumindo a responsabilidade por essas atividades.

§ 3º Quando a manipulação puder prejudicar a integridade da informação ou do documento, a unidade organizacional poderá disponibilizar cópia, com certificação de que confere com o original.

§ 4º Na impossibilidade de obtenção de cópias, o interessado poderá solicitar que, a suas expensas e sob supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original.

§ 5º O acesso às informações pessoais sensíveis será assegurado nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 7º Compete ainda à Ouvidoria do IFAL orientar e auxiliar o cidadão a cadastrar no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR o requerimento referente à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, recebido em meio alternativo.

**CAPÍTULO III**  
**DOS REQUERIMENTOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO**



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

Seção I

Da Apresentação de Requerimento pelo Cidadão

Art. 8º Os pedidos de acesso à informação serão realizados, preferencialmente, através da inserção diretamente no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR, pelo próprio cidadão.

§ 1º O SIC das unidades terá um computador disponível para o registro de pedidos de acesso à informação no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR.

§ 2º Caso não seja possível o registro diretamente no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR, poderá ser feito através do preenchimento manual do formulário disponível no SIC.

§ 3º Os formulários preenchidos manualmente deverão ser enviados, imediatamente, pelos SICs à Ouvidoria, através do e-mail [ouvidoria@ifal.edu.br](mailto:ouvidoria@ifal.edu.br) ou por memorando eletrônico, a fim de serem inseridos no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR e para que recebam o devido tratamento.

§4º Os atendimentos por e-mail e pelo aplicativo de mensagens instantâneas serão recebidos pela Ouvidoria do IFAL e, mediante autorização do cidadão solicitante, serão registrados no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR.

Art. 9º Caso seja necessário realizar o cadastro do cidadão no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR, o atendente deve solicitar ao solicitante que lhe seja apresentado um documento de identidade válido, ou sua cópia, a fim de comprovar a autenticidade do seu titular.

§ 1º O cadastro e o pedido de acesso à informação só podem ser realizados em nome do próprio cidadão solicitante, não podendo ser cadastrado em nome de terceiros.

§ 2º A cópia da identidade será eliminada após a conclusão do cadastro do solicitante no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR.

Art. 10. A localização do SIC das unidades do IFAL e o horário de atendimento externo serão estabelecidos no Manual do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC do IFAL, aprovado por ato do Reitor.

Art. 11. Apresentado o pedido de acesso à informação, a Ouvidoria deverá proceder à verificação da sua conformidade com os requisitos estabelecidos na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e nos demais atos normativos que a regulamentam.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

§ 1º Não havendo indicação expressa da forma como deseja receber a resposta, esta ficará disponibilizada unicamente em meio virtual, no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR.

§ 2º Não sendo utilizado o formulário oficial, eletrônico ou impresso, caberá à Ouvidoria adequar o requerimento ao padrão e efetuar o posterior registro no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR, mantendo cópia ou transcrição do original apensado ao formulário padrão, se for o caso.

Art. 12. Todos os requerimentos relativos à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, deverão ser registrados no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR.

Parágrafo único. Todos os requerimentos de acesso à informação serão processados internamente por meio de memorando eletrônico no Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos - SIPAC do IFAL.

**Seção II**  
**Dos Procedimentos Internos**

Art. 13. Caberá às unidades que recebam requerimentos de acesso à informação por via de correio eletrônico ou protocolo físico o seu encaminhamento imediato à Ouvidoria, conforme estabelecido no art. 8.º, § 3.º, desta portaria, para fins de registro no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR e prosseguimento dos trâmites internos.

Art. 14. Os pedidos de desclassificação e reclassificação de informações serão recebidos por meio de formulário físico, preenchido manualmente pelo cidadão.

§ 1º Após o recebimento, os pedidos deverão ser tramitados à Ouvidoria, através do e-mail [ouvidoria@ifal.edu.br](mailto:ouvidoria@ifal.edu.br) ou via memorando eletrônico.

§ 2º A Ouvidoria será responsável pela inserção dos pedidos na Plataforma Fala.BR.

§ 3º Após a inserção, a Ouvidoria realizará a posterior instrução complementar e envio à Autoridade Classificadora.

Art. 15. Os procedimentos internos de análise e tramitação dos requerimentos serão estabelecidos no Manual do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC do IFAL e em outros manuais internos do IFAL, aprovados por ato do Reitor.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

§ 1º Efetuado o registro do pedido de acesso à informação no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR, o requerente será informado, por meio do canal de comunicação indicado, do número de protocolo para acompanhamento e do prazo para a resposta.

§ 2º A contagem do prazo para resposta do pedido de acesso à informação inicia-se a partir da data de seu cadastramento no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR, salvo se o requerimento for recebido em dia não útil, ocasião em que o prazo será contado a partir do primeiro dia útil subsequente.

Art. 16. Os pedidos de acesso à informação serão encaminhados pela Ouvidoria às unidades competentes pela resposta através de memorando eletrônico no Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos - SIPAC do IFAL.

§ 1º A unidade competente deverá encaminhar a resposta à Ouvidoria no prazo de até sete dias, prorrogável por iguais períodos até o limite estabelecido na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 2º A Ouvidoria enviará notificação de vencimento do prazo ao Reitor se a unidade competente não responder até o sétimo dia e não solicitar prorrogação, por igual período, do prazo com a devida justificativa.

§ 3º Caso o prazo descrito no §1.º não seja cumprido pela unidade competente, a Ouvidoria enviará notificação de descumprimento do prazo ao Reitor.

§ 4º Não sendo possível atender à solicitação no prazo de vinte dias, o interlocutor deverá informar à Ouvidoria a necessidade de prorrogação do prazo por até mais dez dias, com justificativa expressa, nos termos do art. 15, inciso V, do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

§ 5º Caso a resposta não seja encaminhada à Ouvidoria pela unidade competente até um dia útil antes do prazo de vencimento do pedido, estabelecido no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR, e nem solicite a prorrogação do prazo, com a devida justificativa, a Ouvidoria prorrogará, de ofício, o prazo de resposta.

§ 6º A Ouvidoria comunicará, por memorando eletrônico, a unidade competente e o Reitor sobre a prorrogação de ofício prevista no § 5.º.

Art. 17. As negativas de acesso à informação baseadas nas hipóteses do art. 13 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, deverão:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

I - quando tratar de pedido considerado genérico, demonstrar que a solicitação não possui elementos básicos para a definição precisa de seu objeto;

II - quando tratar de pedido considerado desproporcional, demonstrar as razões da recusa total ou parcial da demanda, apresentando os impactos negativos nas demais atividades do órgão;

III - quando tratar de pedido considerado desarrazoado, ser fundamentadas quanto à desconformidade com o interesse público, segurança pública, celeridade ou economicidade da Administração Pública;

IV - quando tratar de pedido considerado de trabalho adicional de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações:

a) ser justificadas, nos termos da legislação pertinente, na ausência de competência; e

b) indicar, sempre que possível, o local onde se encontram as informações necessárias para que o próprio requerente realize a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

V - quando tratar de serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade:

a) ser justificadas, nos termos da legislação pertinente, na ausência de competência; e

b) indicar, sempre que possível, o local onde se encontram as informações necessárias para que o próprio requerente realize a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

Parágrafo único. A negativa de acesso à informação baseada na hipótese do art. 7.º, § 3.º, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, deverá ser fundamentada na frustração da finalidade pública do processo ou na disseminação de expectativas equivocadas à população, com prejuízo ao interesse público.

Art. 18. No caso de indeferimento de acesso a informações ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, o requerente poderá interpor recurso contra a decisão no prazo de dez dias, a contar da ciência da decisão.

§ 1º O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior, que deverá se manifestar no prazo máximo de cinco dias, contados da inserção do recurso no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR.

§ 2º Os recursos de primeira instância serão apreciados pelo(a) Assessor(a) Executivo(a) do(a) Reitor(a).



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

§ 3º Os recursos de segunda instância serão apreciados pelo(a) Reitor(a).

**CAPÍTULO IV**  
**DO MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES**

Art. 19. Cabe à Autoridade de Monitoramento do IFAL:

I - apresentar relatórios anuais sobre o cumprimento da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

II - elaborar propostas de medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao cumprimento do disposto nesta Portaria e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quando necessário;

III - orientar os gestores do IFAL quanto às atividades relativas ao cumprimento da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; e

IV - monitorar as atividades do IFAL relativas ao cumprimento da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

**CAPÍTULO V**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 20. Fica revogada a Portaria Normativa nº 15/Ifal, de 10 de maio de 2022.

Art. 21. Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação.

**CARLOS GUEDES DE LACERDA**  
**REITOR – TITULA**

Nº do Protocolo: 23041.028696/2024-33

**PORTARIA NORMATIVA Nº 67 / 2024 - REIT (11.01)**  
Maceió-AL, 13 de Agosto de 2024.

Aprova o Manual do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC do Instituto Federal de Alagoas - Ifal.

O REITOR DO INSTITUTO FEDERAL DE ALAGOAS, reconduzido pelo Decreto Presidencial de 13 de junho de 2023, publicado no DOU nº 111, 14 de junho de 2023, seção 2, p. 1, no uso de suas atribuições legais que lhe conferem o art. 33 do Regimento Geral do Ifal, aprovado pela Resolução nº 15/CS, de 5 de setembro de 2018, alterado pela Resolução nº 168, de 2 de agosto de 2024 e o do art. 2º, inciso II, da



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Alagoas**  
**Reitoria**  
**BOLETIM DE SERVIÇOS**  
**Nº 74/2024 – Publicação em: 14 de agosto de 2024**

---

Portaria nº 43/Ifal, de 15 de agosto de 2023, e tendo em vista as disposições da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 e o que consta no processo nº 23041.038461/2022-98.

RESOLVE:

Art. 1º Aprova o Manual do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC do Instituto Federal de Alagoas - Ifal, conforme anexo.

Parágrafo único. Será disponibilizado o Manual do SIC no site da Instituição, no item "Serviço de Informação ao Cidadão - SIC" constante do menu de acesso à informação.

Art. 2º. Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação

**CARLOS GUEDES DE LACERDA**  
**REITOR - TITULAR**