



RESOLUÇÃO Nº 250-COUN/UFMS, DE 28 DE MARÇO DE 2023.

Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria e o tratamento de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação no âmbito da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul.

O CONSELHO UNIVERSITÁRIO da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS, no uso de suas atribuições legais, e tendo em vista o disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, e na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, e na Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, e na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e no Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, e na Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, do Ministro de Estado da Controladoria-Geral da União, e considerando o contido no Processo nº 23104.009028/2023-44, resolve:

Art. 1º Fica regulamentado o funcionamento da Ouvidoria e o tratamento de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação, no âmbito da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul.

CAPÍTULO I
DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º A Ouvidoria é a Unidade responsável pela comunicação direta entre a sociedade e a UFMS, com vistas ao aprimoramento dos serviços prestados pela Universidade.

Art. 3º Para fins do disposto nesta Resolução, considera-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos serviços prestados pela UFMS;

II - manifestante:

a) o usuário que realiza manifestação nos termos do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

b) a pessoa que oferece relato de irregularidades de que trata a Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018;

c) a pessoa natural ou jurídica que realiza pedido de acesso à informação nos termos do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012; e

d) o titular de dados pessoais que vise a exercer seus direitos nos termos dos arts. 18 e 20 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

III - manifestações de ouvidoria apresentadas pelos manifestantes, que podem ser:

- a) sugestão: apresentação de ideia para aprimoramento de serviços prestados;
 - b) elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço recebido;
 - c) solicitação: pedido para adoção de providências;
 - d) solicitação de simplificação (Simplifique!): pedido de simplificação de serviços;
 - e) reclamação: demonstração de insatisfação quanto à prestação de serviço e/ou à conduta de servidores, contratados, voluntários, estudantes, terceirizados e estagiários;
 - f) denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes; e
 - g) comunicação: mensagens, de origem anônima, que comunicam irregularidades, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;
- IV - pedidos de acesso à Informação: pedidos de acesso à informação pública ou custodiada pela UFMS, formulados pelos manifestantes nos termos do art. 7º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- V - manifestações: as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação;
- VI - Plataforma Fala.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação da Controladoria-Geral da União, de uso obrigatório pela Ouvidoria da UFMS, utilizada para gestão de informações e processos, e que permite o registro digital das manifestações, seu tratamento no âmbito das unidades da UFMS e resposta aos manifestantes;
- VII - Conselhos de Usuários de Serviços Públicos: mecanismo de participação direta dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos;
- VIII - agente de ouvidoria: servidor público lotado na Unidade de Ouvidoria;
- IX - colaborador: aquele que seja instado a fornecer subsídios para as manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação; e
- X - Ouvidoria Feminina: atendimento a mulheres em situação de violência, em especial moral e/ou sexual, visando promover o acolhimento, orientação à denunciante e confidencialidade da denúncia recebida, em conformidade com a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e Sexual e o Programa Sou Mulher no âmbito da UFMS.

CAPÍTULO II

DA VINCULAÇÃO, DA ESTRUTURA E DO FUNCIONAMENTO

Art. 4º A Ouvidoria está vinculada à Reitoria, com autonomia e independência funcional no exercício de suas atribuições, sendo responsável por:

I - adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários, com vistas ao aprimoramento dos serviços prestados; e

II - assegurar a resposta aos pedidos de acesso à informação realizados, adotando a publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção.

§ 1º As atividades de ouvidoria se qualificam como pós-serviço institucional, ao atuar na perspectiva de que os manifestantes utilizam ou já utilizaram, ou ainda, eventualmente, utilizarão algum serviço institucional.

§ 2º 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, que estimule a produção de conhecimento, o debate baseado em evidências e o desenvolvimento sustentável, em sintonia com a Política de Sustentabilidade da UFMS e o Plano de Desenvolvimento Institucional integrado ao Projeto Pedagógico Institucional da UFMS.

Art. 5º A Ouvidoria sujeita-se à orientação normativa e supervisão técnica da Controladoria-Geral da União, sem prejuízo da subordinação administrativa à Reitoria.

Art. 6º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura:

I - quantidade de servidores compatível com as ações de sua competência, devendo-se, ainda, buscar composição mista da força de trabalho, com a finalidade de proporcionar ambiente acolhedor ao manifestante e atuação da Ouvidoria Feminina;

II - local para atendimento presencial com acessibilidade, devidamente sinalizado, que permita a discricção e a manutenção do sigilo da identidade do manifestante e do conteúdo das manifestações apresentadas;

III – acesso ininterrupto à Plataforma Fala.BR;

IV – infraestrutura física e de bases de dados em **data centers** ou nuvem, em rede de acesso exclusivo e que permita a guarda e eliminação segura dos arquivos; e

V – telefone, correio eletrônico e página eletrônica exclusivos da Ouvidoria.

Art. 7º A Ouvidoria funcionará:

I - ininterruptamente, por meio da Plataforma Fala.BR, em todos **sites** da UFMS; e

II - de segunda-feira a sexta-feira, das 7h às 11h e das 13h às 17h, seguindo o calendário administrativo da UFMS, para atendimento presencial, telefônico e por correspondência eletrônica e física.

Art. 8º A Ouvidoria deverá oferecer ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários, sobre o atendimento prestado.

Parágrafo único. Os dados de satisfação dos usuários serão analisados mensalmente, e, quando pertinente, encaminhados para o dirigente da Unidade competente pela manifestação.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS E DO PLANEJAMENTO ANUAL

Art. 9º São competências da Ouvidoria, sem prejuízo do estabelecido pelo Conselho Diretor:

I - exercer a interlocução nas relações envolvendo os manifestantes e as Unidades da Universidade, com presteza, imparcialidade e eficiência, de forma a contribuir para o exercício da cidadania e aprimoramento dos serviços e políticas públicas prestados à sociedade;

II - receber e tratar as manifestações;

III - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e dos padrões de qualidade das respostas às manifestações recebidas, por meio do controle e notificação das unidades demandadas e de informes ao manifestante;

IV - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades da Ouvidoria, com ênfase no gerenciamento de risco e no progresso da maturidade;

V - coletar dados, ativa ou passivamente, acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços, e analisá-los para o aprimoramento dos serviços e correção de falhas;

VI - coordenar o processo de mapeamento de serviços, zelando pela atualização da Carta de Serviços da UFMS, disponibilizada no Portal de Serviços do Governo Federal;

VII - conduzir as ações junto ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos;

VIII - assessorar, nos temas sob sua competência, o Reitor e as autoridades a ele subordinadas;

IX - adotar procedimentos de resolução pacífica de conflitos entre usuários e a UFMS, bem como entre servidores, estudantes, terceirizados e estagiários, no âmbito interno, sem prejuízo das competências da Câmara de Mediação de Conflitos da UFMS;

X - realizar a articulação com o Conselho de Usuários de Serviços Públicos e 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;

XI - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto nos arts. 13 e 14 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

XII - cumprir o planejamento anual das ações da Ouvidoria, aprovado pelo nível estratégico da Instituição e divulgado na página da Ouvidoria;

XIII - produzir, anualmente, o relatório de gestão, que será encaminhado ao Reitor e disponibilizado integralmente na internet;

XIV - expedir recomendações às Unidades da UFMS, visando ao aprimoramento da transparência, a proteção dos direitos dos usuários, a melhoria dos serviços e a prevenção à corrupção;

XV - realizar, anualmente, pesquisas de perfil dos manifestantes e usuários, com vistas a subsidiar melhoria dos procedimentos da Ouvidoria e dos serviços prestados; e

XVI - exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, em observância ao art. 46 desta Resolução.

Art. 10. A Ouvidoria deverá publicar, anualmente, o planejamento de suas atividades, alinhado ao orçamento previsto para a realização de suas ações.

Parágrafo único. O planejamento deverá conter o mapeamento de volume de manifestações de anos anteriores, bem como a estratégia de mitigação de riscos frente à eventual variação extraordinária ou sazonal, e deverá considerar os recursos humanos, orçamentários e logísticos disponíveis e estar alinhado ao Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI integrado ao Projeto Pedagógico Institucional - PPI da UFMS.

CAPÍTULO IV

DA TITULARIDADE, DOS AGENTES DE OUVIDORIA E DOS COLABORADORES

Art. 11. O titular da Ouvidoria terá sua nomeação, por meio de Portaria do Reitor, de acordo com critérios e procedimentos da Controladoria-Geral da União e da UFMS.

Art. 12. O titular da Ouvidoria deverá buscar a cooperação e sinergia de esforços entre as Unidades, com foco na melhoria da qualidade dos serviços e, para cumprimento desse objetivo, poderá:

I - propor ao Reitor a revisão de normas para solução de manifestações recorrentes recebidas pela Ouvidoria, assim como a criação de grupos de trabalho;

II - propor capacitações com objetivo de aprimorar a prestação de serviços e informações à sociedade, por meio da difusão dos processos e atendimento dos normativos vigentes; e

III - encaminhar à Corregedoria as situações de omissão, retardamento deliberado ou prestação de informação incorreta por servidor ou Unidade.

Art. 13. No exercício de suas atribuições, os agentes de ouvidoria e os colaboradores observarão as regras definidas pelo Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo federal, aprovado pelo Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994, pelo Código de Ética Profissional dos Servidores da UFMS, aprovado pela Resolução nº 123, Coun, de 31 de agosto de 2021, bem como as seguintes diretrizes de atuação:

I - zelar pela tutela da confiança do usuário que recorre à Ouvidoria;

II - adotar as medidas necessárias para salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes e as manifestações com conteúdo sensível;

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

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, salvo se definidas por lei ou se necessárias para coibir ou prevenir violência ou grave ameaça.

Art. 14. Os agentes de ouvidoria, no exercício de suas atribuições, deverão mobilizar habilidades e conhecimentos a fim de adquirir as seguintes competências desejáveis:

I - ouvir e compreender: desenvolver ações de comunicação e de mediação de conflitos para o atendimento dos usuários no âmbito das competências da Ouvidoria;

II - reconhecer os usuários como sujeitos de direitos: desenvolver ações que busquem o reconhecimento e o respeito dos usuários como sujeitos de direitos, visando ao desenvolvimento de sua autonomia cidadã;

III - qualificar as demandas dos usuários de forma adequada: realizar, em conjunto com a equipe, atividades de triagem, análise crítica e registro das manifestações efetuadas pelos usuários;

IV - responder aos usuários: realizar, em conjunto com a equipe, atividades de discussão, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos usuários, visando disponibilizar respostas adequadas e tempestivas; e

V - demonstrar os resultados produzidos: desenvolver, em equipe, atividades de diagnóstico e elaboração de recomendações sobre os serviços prestados ao usuário, visando à melhoria da qualidade destes serviços, ao aperfeiçoamento da gestão das políticas públicas e ao exercício da participação e controle social sobre a Administração Pública.

Art. 15. Para atingir as competências desejáveis, os agentes de ouvidoria deverão, no prazo máximo de cento e oitenta dias, contado do início de suas atividades, obter a Certificação em Ouvidoria, concedida pela Ouvidoria-Geral da União, bem como participar de capacitação sobre atendimento ao público e privacidade e proteção de dados pessoais.

Art. 16. A Ouvidoria deverá mapear as competências de sua equipe, e o cumprimento de capacitação, conforme estabelecido no art. 15 desta Resolução, e incluir no Planejamento Anual as capacitações necessárias, em alinhamento ao Plano de Desenvolvimento de Pessoas da UFMS anual.

CAPÍTULO V

DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 17. No tratamento das manifestações, caberá à Ouvidoria:

I - o recebimento e registro da manifestação;

II - a análise prévia, triagem e trâmite à unidade responsável pelo assunto objeto de manifestação;

III - o acompanhamento de prazos;

IV - a consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva; e

V - a solicitação ao manifestante de avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria.

Parágrafo único. São etapas específicas de tratamento das manifestações:

I - pseudonimização da manifestação, sempre que o conhecimento da identidade de seu autor seja dispensável ou que o teor possa gerar algum tipo de constrangimento ou retaliação;

II - adoção de estratégias de resolução pacífica de conflitos;

III - acompanhamento da resolutividade de manifestações de ouvidoria concluídas que estejam pendentes de resolução;

IV - reabertura de manifestação de ouvidoria para fins de registro de informação relevante subsequente a sua conclusão;

V - encaminhamento de manifestação para outro órgão ou entidade;

VI - solicitação de complementação de informações ao manifestante, referente à manifestação de ouvidoria que estiver incompreensível ou necessite de mais clareza;

VII - solicitação de consentimento do denunciante para encaminhamento da manifestação a outro órgão ou entidade;

VIII - arquivamento de manifestação de ouvidoria quando duplicada, não complementada, im procedente, com falta de clareza ou de urbanidade e perda de objeto; e

IX - recebimento de recurso e reclamação interpostos por usuários do Serviço de Informação ao Cidadão, trâmite à autoridade competente e publicação de decisão ao recorrente.

Seção I

Do recebimento e registro das manifestações

Art. 18. As manifestações deverão ser realizadas na Plataforma Fala.BR.

Art. 19. Alternativamente, a pedido do manifestante, a manifestação recebida por atendimento telefônico ou correspondência, terá seu conteúdo inserido na Plataforma Fala.BR imediatamente, hipótese em que a Ouvidoria estará autorizada a criar cadastro para o manifestante na Plataforma ou a vincular a manifestação a cadastro já existente.

Art. 20. Caso o manifestante, durante o atendimento presencial, requeira o registro da manifestação pela Ouvidoria, o agente de ouvidoria a reduzirá a termo e a registrará imediatamente na Plataforma Fala.BR.

Art. 21. A Ouvidoria deverá observar durante seu atendimento:

- I - atendimento personalizado e acessível, com foco no usuário;
- II - resiliência no trato de situações não previstas;
- III - respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário;
- IV - respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo;
- V - atendimento humanizado e acolhedor, a fim de propiciar segurança para o relato de situações sensíveis; e
- VI - fornecimento de informações qualificadas.

Parágrafo único. Quando o conteúdo da manifestação implicar a entrega de informações pessoais do manifestante, o agente de ouvidoria solicitará:

- I - no atendimento presencial, o documento de identificação para conferência; e
- II - nas demais hipóteses, a certificação da identidade do manifestante, a que se refere o art. 30 desta Resolução.

Art. 22. No registro de manifestações, caberá à Ouvidoria realizar:

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

II - o desmembramento adequado com registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou Unidades e órgãos destinatários distintos.

§ 1º A ausência da autorização do manifestante para uso de seu cadastro ou criação de um novo não impedirá que a Ouvidoria registre a manifestação, devendo ser informado na Plataforma Fala.BR esta condição.

§ 2º No ato de registro da manifestação com cadastro, o manifestante será informado sobre o número de protocolo e informações para acesso e acompanhamento da manifestação.

§ 3º O manifestante que desejar obter a resposta por meio diverso da Plataforma Fala.BR, deverá indicar expressamente na manifestação, caso em que a Ouvidoria registrará na resposta conclusiva o atendimento na forma solicitada.

Art. 23. Será registrada como comunicação a manifestação de irregularidade que não contiver identificação do manifestante, a qual será dado o tratamento de denúncia.

Art. 24. Sempre que uma Unidade receber manifestações, as informações coletadas deverão ser imediatamente encaminhadas à Ouvidoria, garantindo-se a confidencialidade das informações recebidas.

§ 1º Quando possível, a sugestão, solicitação, reclamação e pedido de acesso à informação deverão esgotar o assunto nas instâncias internas para posterior encaminhamento à Ouvidoria.

§ 2º A Unidade que receber denúncia ou comunicação nos termos do **caput** e dispuser de informações relevantes deverá encaminhá-las à Ouvidoria, podendo manifestar-se previamente nos autos quanto à sua habilitação.

Art. 25. O servidor, contratado, voluntário, estudante, terceirizado e estagiário da UFMS que desejar realizar manifestações na Ouvidoria, exceto denúncias, deverá, previamente ao registro, acionar as instâncias internas da Universidade competentes pelo assunto.

Parágrafo único. Caso o canal de Ouvidoria seja utilizado de forma reiterada, se comprovada a má-fé, o servidor, contratado, voluntário, estudante, terceirizado ou estagiário estará sujeito à responsabilização.

Seção II

Da análise prévia, triagem e trâmite das manifestações e da entrega de informações pessoais e certificação de identidade

Art. 26. Na análise prévia das manifestações a Ouvidoria deverá:

I - coletar elementos necessários para a sua atuação;



II - realizar a adequação, quando cabível, da tipologia, do assunto ou serviço indicado pelo manifestante e demais indexadores relacionados à manifestação;

III - manter registro do perfil dos manifestantes, visando fornecer informações relevantes relacionadas aos serviços da UFMS; e

IV - arquivar a manifestação de ouvidoria quando houver falta de clareza em manifestação anônima, perda de objeto, duplicidade ou falta de urbanidade.

Art. 27. A Ouvidoria poderá solicitar subsídios à Unidade responsável pelo assunto da manifestação, pelos seguintes meios:

I - Plataforma Fala.BR, para as manifestações de ouvidoria; ou

II - comunicação interna que permita a tramitação com segurança, disponibilidade e rastreabilidade da manifestação, para os pedidos de acesso à informação.

§ 1º Verificada a necessidade de solicitar subsídios à Unidade responsável, previamente à tramitação, a Ouvidoria avaliará a necessidade de salvaguardar informações, desde que não resulte em comprometimento à necessidade de conhecer dos agentes responsáveis, observado para as denúncias o art. 44 desta Resolução, e, quando cabível, juntará informações coletadas acerca de outras manifestações que tenham correlação com a manifestação recebida.

§ 2º Sem prejuízo do encaminhamento da manifestação a demais setores para obtenção de subsídios, a resposta final da Unidade deverá ser encaminhada pelo seu Dirigente à Ouvidoria.

§ 3º Quando a Ouvidoria possuir a informação necessária, inclusive mediante consulta à base de conhecimento, alimentada pelas respostas produzidas pelas unidades da UFMS, poderá responder conclusivamente ao manifestante.

Art. 28. A Ouvidoria poderá, em comum acordo com as Unidades da UFMS, elaborar modelos de respostas e manter repositório dos modelos por meio de interlocuções periódicas com as Unidades envolvidas.

Art. 29. Se as informações existentes na manifestação de ouvidoria forem insuficientes para o seu tratamento, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário a complementação de informações.

§ 1º O pedido de complementação de informações deverá conter, de forma clara e objetiva, as informações consideradas imprescindíveis para o efetivo tratamento da manifestação.

§ 2º É vedada à Ouvidoria a realização de pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

Art. 30. 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 ocorrerá:

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

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

§ 2º Excepcionalmente, a Ouvidoria poderá adotar procedimentos alternativos de certificação de identidade por meio da conferência das informações inseridas em sistemas próprios da UFMS.

§ 3º A entrega de informação pessoal para terceiro observará o disposto no Capítulo VII do Decreto nº 7.724, de 2012.

Seção III

Da consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva

Art. 31. Ao receber os subsídios das Unidades, caberá à Ouvidoria analisar:

I - a aderência aos princípios e direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017, e na Lei nº 12.527, de 2011;

II - a adequação aos padrões de linguagem clara e simples;

III - a necessidade de solicitar às Unidades a revisão e adequação dos subsídios recebidos, podendo sugerir ajustes; e

IV - a necessidade de realizar novos trâmites a outras Unidades.

Art. 32. A resposta ao manifestante deverá ser redigida em linguagem clara, objetiva e acessível, observando o seguinte:

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

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

Art. 33. No ato da publicação de resposta conclusiva, a Ouvidoria deverá registrar informação sobre a resolutividade da manifestação de ouvidoria, que será considerada:

I - "resolvida", quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - "não resolvida", enquanto persistirem providências a serem adotadas pela Unidade responsável.

Parágrafo único. A informação sobre resolutividade poderá ser alterada a qualquer momento pela Ouvidoria, em razão de novas informações pertinentes relacionadas às providências adotadas pela Unidade responsável.

Seção IV

Do encaminhamento da manifestação e do consentimento

Art. 34. As manifestações que envolverem matéria alheia às Unidades da UFMS serão encaminhadas pela Ouvidoria, por meio da Plataforma Fala.BR, às Ouvidorias ou Serviços de Informação ao Cidadão de outros órgãos e entidades que possuam cadastro ativo na Plataforma, conforme respectivas competências, observados os procedimentos de tratamento para o tipo de manifestação recebida.

§ 1º Nas situações em que o órgão competente pela manifestação não estiver cadastrado na Plataforma Fala.BR:

I - a Ouvidoria procederá à conclusão da manifestação, prestando, sempre que possível, orientações ao manifestante acerca do órgão ou entidade ao qual o assunto deve ser por ele direcionado ou dos canais de atendimento disponíveis para resolução de sua manifestação; ou

II - tratando-se de manifestação de ouvidoria que se relacione a relevante interesse público e que contenha indícios mínimos de autoria e de materialidade, a Ouvidoria poderá realizar o encaminhamento para o endereço eletrônico oficial da Ouvidoria destinatária ou para os canais de atendimento oficiais do órgão responsável, registrando o procedimento adotado na Plataforma Fala.BR.

§ 2º O encaminhamento de que trata o **caput** deverá ser realizado imediatamente após identificado que se trata de matéria alheia à competência da UFMS.

Art. 35. O encaminhamento de que trata o art. 34 desta Resolução:

I - não implica a perda da natureza restrita da manifestação, sobretudo com relação aos elementos de identificação do manifestante;

II - será precedido de solicitação de consentimento ao manifestante, quando a manifestação for do tipo denúncia; ou

III - poderá ser precedido de solicitação de autorização ao manifestante, por meio de pedido de complementação, nos casos de manifestação de ouvidoria em que houver risco de exposição indesejada frente ao órgão ou entidade responsável pelas providências requeridas.

Parágrafo único. Na hipótese de negativa de consentimento ou de decurso do prazo previsto no art. 52, inciso III, alínea “b”, desta Resolução, a Ouvidoria:

I - somente poderá encaminhar a denúncia após sua pseudonimização; ou

II - justificará e registrará na Plataforma Fala.BR o encerramento da denúncia com envio da resposta conclusiva ao manifestante, quando sua pseudonimização descaracterizar o fato relatado, inviabilizando eventual apuração.

Art. 36. Para a manifestação em que parte do assunto não for de competência da UFMS, a Ouvidoria realizará tratamento ao que compete à Universidade e responderá ao manifestante concomitantemente ao encaminhamento ao órgão competente pelo restante do conteúdo.

Parágrafo único. Quando houver riscos eventuais ao manifestante, a Ouvidoria responderá conclusivamente quanto à parte da manifestação que lhe compete e orientará o manifestante a registrar nova manifestação sobre o conteúdo que extrapolar as competências da UFMS.

CAPÍTULO VI

DAS ESPECIFICIDADES DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Seção I

Do elogio

Art. 37. No tratamento das manifestações do tipo elogio, será realizado o trâmite do seu conteúdo à Reitoria, para conhecimento, à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, no caso do inciso I e à Pró-Reitoria de Graduação ou à Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, se estudante de graduação ou de pós-graduação, respectivamente, no caso do inciso II, e ao Dirigente da Unidade responsável:

I - pela ação elogiada, para encaminhamento e cientificação ao servidor, contratado, voluntário, estagiário ou terceirizado, responsável pelo serviço prestado e à sua Chefia Imediata; e

II - pelo estudante elogiado, para encaminhamento e cientificação ao estudante e Coordenação de seu curso.

Parágrafo único. A Unidade encaminhará à Ouvidoria, no mínimo, informação acerca da ciência dada ao elogiado, hipótese em que o elogio será considerado “resolvido”.

Seção II

Da reclamação

Art. 38. No tratamento das manifestações do tipo reclamação, será realizado o trâmite do seu conteúdo ao dirigente da Unidade prestadora do serviço mencionado.

§ 1º Quando se tratar de conduta ética ou disciplinar de servidor, contratado, terceirizado, estudante ou estagiário, adicionalmente será encaminhado à Corregedoria.

§ 2º A Unidade encaminhará à Ouvidoria, no mínimo, a informação objetiva acerca do fato relatado e, quando couber, as ações a serem adotadas para tratamento de tal fato, indicando o prazo previsto para resolução.

§ 3º A reclamação será considerada “resolvida” quando não restarem pendências a serem adotadas pela Unidade e, no caso de haver providências, será acompanhada pela Ouvidoria até a sua efetiva conclusão, sendo o manifestante informado acerca do resultado, quando couber.

Seção III

Da solicitação e sugestão

Art. 39. No tratamento das manifestações do tipo solicitação ou sugestão, será realizado o trâmite do seu conteúdo ao dirigente da Unidade prestadora do serviço objeto da manifestação.

§ 1º A Unidade encaminhará à Ouvidoria, no mínimo, informação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida ou solicitada, a qual deverá conter:

I - as razões da impossibilidade de adoção da medida;

II - a indicação das ações realizadas, caso a medida seja adotada de forma imediata; ou

III - o prazo previsto para a adoção da medida e as formas de acompanhamento para monitoramento da implementação, caso não haja a possibilidade de adotá-la de forma imediata.

§ 2º A manifestação cuja resposta contemplar os incisos I ou II do § 1º, deste artigo, será considerada “resolvida” e quando contemplar o inciso III será acompanhada pela Ouvidoria até a sua efetiva conclusão, sendo o manifestante informado acerca do resultado, quando couber.

Seção IV

Da solicitação de simplificação - Simplifique!

Art. 40. No tratamento das manifestações do tipo solicitação de simplificação - Simplifique!, será realizado o trâmite do seu conteúdo ao dirigente da Unidade responsável pelo serviço e à Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças, a quem caberá proceder à análise e emitir decisão fundamentada sobre a viabilidade de adoção da ação de simplificação.

§ 1º Quando acatada a solicitação de simplificação e o objeto da manifestação puder ser atendido de forma imediata, o dirigente deverá informar a descrição da simplificação implementada e a data de adoção da medida.

§ 2º Quando acatada a solicitação de simplificação e não houver a possibilidade de adoção da medida de forma imediata, o dirigente deverá informar:

I - a descrição da simplificação a ser implementada;

II - as fases e o cronograma de implantação da simplificação sugerida; e

III - as formas de acompanhamento pelas quais o usuário poderá monitorar a implementação da simplificação.

§ 3º Quando não acatada a solicitação de simplificação, o Dirigente deverá indicar o motivo da manutenção do procedimento.

§ 4º A manifestação cuja resposta contemplar os §§ 1º e 3º será considerada “resolvida”, e quando contemplar o § 2º será acompanhada pela Ouvidoria até a sua efetiva conclusão, sendo o manifestante informado acerca do resultado, quando couber.

Seção V

Da comunicação

Art. 41. As comunicações de irregularidade serão analisadas, tratadas e encerradas, observando-se, no que couber, as regras sobre tratamento de denúncias dispostas nesta Resolução, devendo a Ouvidoria registrar o encaminhamento à Unidade de apuração e a resolutividade, além de motivar o arquivamento na hipótese de não atendimento dos requisitos previstos no art. 42 ou nas condições estabelecidas no art. 17, parágrafo único, inciso VIII, desta Resolução.

Parágrafo único. Poderá ser arquivada a comunicação de cunho personalíssimo que contenha em seu teor a possível identificação do manifestante, tendo em vista a inviabilidade de confirmar sua identidade ou mesmo respondê-lo.

Seção VI

Da denúncia

Art. 42. No tratamento das manifestações do tipo denúncia que contiver requisitos mínimos de relevância, autoria e materialidade, será realizado o trâmite do seu conteúdo ao dirigente da Unidade de apuração.

§ 1º Quando se tratar de conduta ética ou disciplinar de servidor, contratado, terceirizado, estudante ou estagiário, adicionalmente será encaminhado à Corregedoria.

§ 2º A denúncia poderá ser fundamentadamente arquivada na hipótese de não atendimento dos requisitos previstos no **caput**, ou nas condições estabelecidas no art. 17, parágrafo único, inciso VIII, desta Resolução.

§ 3º Considera-se Unidade de apuração aquela que detenha competência normativa para a apuração de denúncias.

§ 4º No caso de denúncias é vedada a realização de diligências pela Ouvidoria junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados.

Art. 43. A Unidade de apuração encaminhará à Ouvidoria, no mínimo, a informação sobre:

- I - o número de processo, quando houver instauração pela Unidade;
- II - o arquivamento devidamente motivado; ou
- III - a necessidade de encaminhamento para órgão ou entidade externa.

Parágrafo único. A denúncia cuja resposta contemplar os incisos II e III do **caput** será considerada “resolvida”, e quando contemplar o inciso I será acompanhada pela Ouvidoria até a efetiva conclusão do processo, sendo o manifestante informado acerca do resultado, quando couber.

Art. 44. A partir do recebimento da denúncia, a Ouvidoria deverá adotar medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, preservando os elementos de identificação por meio do sigilo de qualquer dado ou informação que permita a associação direta ou indireta do denunciante à denúncia por ele realizada.

§ 1º A denúncia que demandar trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderá ser sintetizada e encaminhada 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.

§ 2º A Unidade de apuração poderá requerer à Ouvidoria, pela Plataforma Fala.BR, os elementos de identificação do denunciante que forem indispensáveis à apuração dos fatos, mediante justificativa expressa.

§ 3º O compartilhamento de elementos de identificação do denunciante com a Unidade de apuração, não implica a perda de sua natureza restrita, devendo aquele que tiver acesso à manifestação salvaguardar seu teor e a identidade do manifestante.

§ 4º A proteção à identidade independe de prévia habilitação da denúncia pela Ouvidoria.

Art. 45. Ao receber denúncias relativas à retaliação contra o denunciante, a Ouvidoria procederá ao encaminhamento imediato à Corregedoria da UFMS e à Controladoria-Geral da União.

Seção VII

Dos pedidos de acesso à informação

Art. 46. No exercício da atividade de Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011, a Ouvidoria será responsável por:

I - receber, tramitar e responder pedidos de acesso à informação e recursos interpostos e reclamações;



II - verificar a disponibilidade imediata da informação requisitada e conceder ao manifestante o acesso no momento da solicitação, quando se tratar de informação já publicada no sítio eletrônico da UFMS ou já produzida e validada pela Unidade competente;

III - receber os pedidos de esclarecimentos formulados pela Controladoria-Geral da União ou pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI, encaminhá-los à Unidade responsável pelo fornecimento da informação, e apresentar os esclarecimentos pertinentes;

IV - informar ao manifestante sobre o seu direito de recurso em casos de negativa ou ausência de resposta;

V - propor às Unidades melhorias em transparência ativa, especialmente com relação aos assuntos recorrentes, bem como elaborar respostas padrão para pedidos frequentes; e

VI - elaborar e consolidar relatório com os pedidos de acesso à informação formulados, para fins de publicação em transparência ativa.

Art. 47. No tratamento do pedido de acesso à informação, quando a Ouvidoria não dispuser da informação de forma imediata, será realizado o trâmite do seu conteúdo ao dirigente da Unidade responsável pelo fornecimento da informação requerida.

Art. 48. A Unidade deverá verificar a existência da informação solicitada e fornecê-la à Ouvidoria para encaminhamento ao manifestante, observando, no que couber, os seguintes pressupostos:

I - nos casos de negativa total ou parcial de acesso à informação, deverá apresentar justificativa fundamentada, com base no Decreto nº 7.724, de 2012, e na Lei nº 13.460, de 2017, quanto às razões de fato e de direito da recusa do acesso pretendido;

II - quando se tratar de informação parcialmente sigilosa ou parcialmente restrita, deverá conceder o acesso parcial por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo ou restrição;

III - se a informação requisitada já estiver disponível em transparência ativa, deverá fornecer o endereço eletrônico com indicação precisa de como obter o acesso;

IV - tratando-se de informação de circulação restrita, documento histórico, ou manuseio de grande volume de documentos, a resposta deverá indicar a data certa ou data-limite, local e modo para o manifestante realizar a consulta, efetuar a reprodução, copiar dados ou obter certidão, ficando a Unidade responsável pelo atendimento do requerente, observando-se o disposto nesta Seção, bem como o disposto no Decreto nº 7.724, de 2012, e na Lei nº 13.460, de 2017; e

V - quando os arquivos não puderem ser encaminhados via Plataforma Fala.BR, por sua quantidade e tamanho ultrapassar a capacidade de carregamento, a Unidade poderá fornecer **link** de acesso aos documentos anexos à resposta, especificando data-limite para acesso, quando houver.

§1º Caso a capacidade suportada pela Plataforma Fala.BR seja ultrapassada e não haja possibilidade de encaminhamento de **link** para acesso às informações, ou o manifestante requeira a informação por meio oneroso, a Unidade poderá cobrar exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados, tais como reprodução de documentos, mídias digitais e postagem, nos termos do art. 18 do Decreto nº 7.724, de 2012, ou solicitar que o manifestante forneça mídia de armazenamento removível.

§2º A negativa de acesso à informação, quando não fundamentada, sujeitará o responsável a medidas disciplinares, nos termos dos arts. 65 e 66 do Decreto nº 7.724, de 2012.

Art. 49. As negativas de acesso à informação baseadas nas hipóteses do art. 13 do Decreto nº 7.724, de 2012, deverão ser fundamentadas de acordo com os enunciados e orientações emanados pela Controladoria-Geral da União.

Art. 50. O manifestante poderá apresentar recurso por meio da Plataforma Fala.BR quanto à resposta recebida, no prazo de dez dias, a contar da sua ciência:

- I - em primeira instância, a ser dirigido à autoridade hierárquica da UFMS;
- II - em segunda instância, a ser dirigido ao Reitor;
- III - em terceira instância, a ser dirigido à Controladoria-Geral da União; e
- IV - em quarta instância, a ser dirigido à Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI.

§ 1º Considera-se autoridade hierárquica a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação ou o dirigente investido na Função de Chefia ou de Direção, imediatamente superior àquele responsável pela decisão negativa de acesso à informação ou pela recusa de fornecimento das razões do indeferimento, sendo indicada na decisão a autoridade hierárquica.

§ 2º Os recursos em primeira e segunda instâncias serão remetidos pela Ouvidoria às autoridades de que tratam os incisos I e II deste artigo, respectivamente, que deverão, no prazo de cinco dias, a contar do recebimento do recurso na Plataforma Fala.BR, sem possibilidade de prorrogação, apresentar decisão fundamentada, podendo a instância recursal, quando couber, e em prazo inferior, requisitar ao detentor da informação os subsídios necessários para a decisão.

§ 3º Caso a Controladoria-Geral da União ou a Comissão Mista de Reavaliação de Informações requirite esclarecimentos à UFMS para decidir os recursos, a Ouvidoria remeterá à Unidade competente, que deverá apresentar resposta no prazo concedido.

§ 4º Provido o recurso pela Controladoria-Geral da União ou Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI, a UFMS deverá, no prazo fixado pela instância recursal, fornecer a informação ao recorrente.

Art. 51. No caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, o requerente poderá apresentar reclamação, por meio da Plataforma Fala.BR, no prazo de dez dias, à Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, que deverá se manifestar no prazo de cinco dias, contado do recebimento da reclamação.

Parágrafo único. Não havendo resposta sobre a reclamação, o manifestante poderá apresentar recurso à Controladoria-Geral da União.

CAPÍTULO VII

DOS PRAZOS

Art. 52. Para fins de atendimento à Lei nº 13.460, de 2017, e à Lei nº 12.527, de 2011, serão observados os seguintes prazos:

I - pela Ouvidoria:

a) trinta dias, contados do registro da manifestação de ouvidoria na Plataforma Fala.BR, para que seja registrada resposta conclusiva ou efetuado o arquivamento, podendo ser prorrogados, uma única vez, por igual período;

b) vinte dias, contados do registro do pedido de acesso à informação na Plataforma Fala.BR, para que seja registrada resposta conclusiva, podendo ser prorrogados, uma única vez, pelo prazo de dez dias; e

c) cinco dias para inserir decisão de recursos em primeira e segunda instâncias de pedidos de acesso à informação;

II - pelas Unidades acionadas nos termos do art. 27 desta Resolução:

a) sete dias, contados da data do envio pela Ouvidoria, para fornecer subsídios às manifestações, podendo ser prorrogados mediante justificativa; e

b) cinco dias, contados da data do envio pela Ouvidoria, podendo ser prorrogados mediante justificativa, para complementar os subsídios insuficientes, inadequados ou com falta de clareza, fornecidos às manifestações, excetuando-se os recursos;

III - pelos manifestantes, vinte dias para:

a) complementar a manifestação a que se refere o inciso VI do Parágrafo único do art. 17 desta Resolução, contados da data do seu recebimento, a qual será arquivada quando não complementada; e

b) concessão de consentimento, a que se refere o inciso VII do Parágrafo único do art. 17 desta Resolução, contados da data do seu recebimento.

§ 1º Excepcionalmente, a depender da criticidade, urgência ou oportunidade da situação apresentada na manifestação, a Ouvidoria poderá indicar à Unidade responsável a necessidade de apresentação de resposta em prazos inferiores ao disposto no inciso II deste artigo.

§ 2º Não sendo possível atender à solicitação nos prazos mencionados no inciso II deste artigo, a Unidade deverá informar à Ouvidoria a necessidade de sua prorrogação, com justificativa expressa, para que seja cientificado o manifestante.

§ 3º A Ouvidoria acompanhará o cumprimento dos prazos mencionados no inciso II deste artigo e enviará notificação de seu descumprimento à unidade se a resposta não for enviada no prazo estabelecido.

§ 4º As prorrogações mencionadas no inciso II deste artigo não poderão ultrapassar o prazo previsto no inciso I, alínea “a”, para manifestações de ouvidoria, e, o prazo do inciso I, alínea “b”, para os pedidos de acesso à informação, e serão concedidas a critério da Ouvidoria, que deverá considerar todos os trâmites internos necessários para elaboração, revisão e publicação da resposta.

§ 5º Quando a manifestação recebida envolver matéria alheia às suas competências, a unidade inicialmente demandada deverá restituir a manifestação à Ouvidoria em até três dias, contados do recebimento na Unidade, indicando, se possível, a Unidade da UFMS ou órgão competente pela resposta à manifestação.

CAPÍTULO VIII

DAS BOAS PRÁTICAS E DA OUVIDORIA ATIVA

Art. 53. Cabe à Ouvidoria disseminar boas práticas de resolução pacífica de conflitos entre o manifestante e a UFMS por meio de estratégias de prevenção e de resolução pacífica de conflitos, que poderão ser realizadas a qualquer tempo, para a solução de controvérsias em assuntos legalmente possíveis e de menor complexidade, utilizando o diálogo como a ferramenta principal.

Art. 54. Na resolução pacífica de conflitos, aplica-se, no que couber, a Lei nº 13.140, de 2015, e as Resoluções nº 24, de 8 de abril de 2020, e nº 55, de 9 de outubro de 2020, do Conselho Universitário.

Art. 55. A Ouvidoria buscará, por meio da implementação de projetos e ferramentas de gestão, o aprimoramento de suas atividades e de seus resultados na UFMS.

Art. 56. A Ouvidoria poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social.

Parágrafo único. Constituem ações de ouvidoria ativa, dentre outras, a prestação de orientações, recebimento de manifestações, coleta de informações, realização de enquetes, pesquisas e avaliação de serviços, com ênfase ao acesso de populações vulneráveis ou digitalmente excluídas.

Art. 57. Recomenda-se à Ouvidoria buscar a atuação integrada com outras unidades de Ouvidoria, para elaboração de projetos estratégicos e eficiência administrativa.

CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 58. Cabe à Ouvidoria editar normas complementares necessárias à implementação do disposto nesta Resolução.

Art. 59. Os casos omissos serão resolvidos pela Ouvidoria.

Art. 60. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

MARCELO AUGUSTO SANTOS TURINE,

Presidente.



Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Augusto Santos Turine, Presidente de Conselho**, em 28/03/2023, às 17:15, conforme horário oficial de Mato Grosso do Sul, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufms.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **3952996** e o código CRC **D6C9BC1C**.

CONSELHO UNIVERSITÁRIO

Av Costa e Silva, s/nº - Cidade Universitária

Fone: (67) 3345-7041

CEP 79070-900 - Campo Grande - MS

Referência: Processo nº 23104.000048/2023-50

SEI nº 3952996

