



INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1-OUV/RTR/UFMS, DE 8 DE OUTUBRO DE 2024.

Estabelece os procedimentos gerais para implementação do Programa de Gestão e Desempenho na Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul.

A OUIDORA da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, no uso de suas atribuições legais, e no Decreto nº 11.072, de 17 de maio de 2022, na Instrução Normativa nº 2, SGP-SEGES /ME, de 10 de janeiro de 2023, na Portaria nº 267 - MEC, de 30 de abril de 2021, na Resolução nº 465 - CD/UFMS, de 20 de março de 2024, e na Instrução Normativa nº 56- GAB/PROGEP/UFMS, de 13 de outubro de 2022, considerando o contido no Processo nº 23104.027920/2024-98, resolve:

Art. 1º Instituir os procedimentos gerais para implementação do Programa de Gestão e Desempenho - PGD, na modalidade presencial e teletrabalho, na Ouvidoria.

Art. 2º Fica adotada a tabela de atividades para o PGD constante no Anexo I deste ato normativo. Parágrafo único. A tabela de atividades, quando alterada, deverá ser publicada no Boletim Oficial da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul e deverá ser divulgada em sítio eletrônico da OUIDORIA.

Art. 3º No âmbito da OUIDORIA, o regime de execução na modalidade de teletrabalho do PGD será parcial.

Art. 4º É vedada a participação no PGD nos casos previstos na Resolução nº 465 - CD/UFMS, de 20 de março de 2024.

Art. 5º Os parâmetros relativos ao funcionamento do PGD, no âmbito da OUIDORIA, são:

I - percentual máximo de participantes: 100% (cem por cento)

II - horário de disponibilidade: 07h às 11h e das 13h às 17h;

III - prazo máximo para comparecimento mediante convocação: 1 (um) dia;

IV - percentual mínimo de produtividade adicional: 5% (cinco por cento);

V - prazo mínimo de permanência no programa de gestão: 6 (seis) meses;

VI - o plano de trabalho de cada servidor deve pactuar as atividades a serem exercidas no período de um mês;

VII - prazo de antecedência mínima de convocação para comparecimento: 1 (um) dia;

IX - O servidor que nunca participou do PGD na modalidade teletrabalho, deverá obrigatoriamente, se inscrever nas modalidades presencial ou teletrabalho em regime de execução parcial.

Art. 6º Fica adotado o modelo de Termo de Ciência e Responsabilidade constante do Anexo II deste ato normativo, que será assinado via Sistema de Informação Eletrônico - SEI/UFMS pelo participante do PGD/UFMS e pela Ouvidora.

Art. 7º Caberá à Ouvidora monitorar e acompanhar os resultados das atividades previstas no plano de trabalho fazendo uso das ferramentas de apoio tecnológico padronizadas pela instituição.

Art. 8º A Ouvidoria utilizará o sistema definido institucionalmente como ferramenta de apoio tecnológico para acompanhamento e controle do cumprimento de metas e alcance de resultados. Essa ferramenta será utilizada em conjunto com demais sistemas de gestão e controle de atividades/projetos já em uso.

Art. 9º Todos os servidores participantes do PGD deverão observar integralmente o disposto nesta Instrução Normativa, nos normativos vigentes que versam sobre o tema desta resolução e nos seguintes normativos legais, considerando suas atualizações:

I - Decreto nº 11.072, de 17 de maio de 2022;

II - Portaria nº 267 - MEC, de 30 de abril de 2021;

III - Resolução nº 465 - CD/UFMS, de 20 de março de 2024;

IV - Instrução Normativa nº 56 - GAB/PROGEP/UFMS, de 13 de outubro de 2022.

Art. 10. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

MARIANE CRISTINA WOLF



ANEXO I - TABELA DE ATIVIDADES (OUVIDORIA)

(Instrução Normativa nº 1 - OUV/RTR/UFMS, de 8 de outubro de 2024).

ATIVIDADES	Entrega	Faixa de complexidade	Parâmetros adotados para definição da faixa de complexidade	Tempo de execução da atividade em regime presencial (horas)	Tempo de execução da atividade em teletrabalho (horas)	Passível de controle: metas, prazos e entregas	Reduz a capacidade de atendimento	Exige presença física	Resultados podem ser efetivamente mensurados	Baixa a média complexidade com elevado grau de previsibilidade e/ou padronização nas entregas	Maior esforço individual e menor interação	Exige elevado grau de concentração	Utiliza recursos tecnológicos
Controle de recebimento de manifestações no sistema Fala Br.	Verificação das manifestações recebidas no Fala Br., inclusão destas no controle interno, tarjamento de informações sensíveis e encaminhamento para a unidade competente.	A	Complexidade da manifestação recebida e necessidade de verificação da unidade competente, bem como o prazo.	1 hora	1 hora	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
		B		2 horas	2 horas								
		C		3 horas	3 horas								
		D		4 horas	4 horas								
Análise das manifestações respondidas pelas unidades	Análise da resposta das unidades, com eventual revisão e readequação, e envio das respostas para os manifestantes.	A	Classificação do tipo de manifestação, Complexidade da resposta fornecida e controle de prazos definidos pela Plataforma Fala.BR.	1 hora	1 hora	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
		B		2 horas	2 horas								
		C		3 horas	3 horas								
		D		4 horas	4 horas								
Resposta das manifestações aos usuários na Plataforma Fala Br.	Confecção do texto das respostas.	A	Classificação do tipo de manifestação e Complexidade da resposta a ser fornecida para o manifestante.	1 hora	1 hora	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
		B		2 horas	2 horas								
		C		3 horas	3 horas								
Minuta de resposta de recursos	Elaboração de minuta para resposta aos recursos dos Pedidos de Acesso à Informação.	A	Complexidade do recurso recebido e o grau de instância recursal.	1 hora	1 hora	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
		B		2 horas	2 horas								
		C		3 horas	3 horas								
		D		4 horas	4 horas								
Análise e resposta de correspondências	Esclarecimento, por e-mail, de dúvidas às Unidades, análise das demandas recebidas por e-mail, site reclame aqui ou carta, cadastro da manifestação no Fala.BR, no controle interno e resposta ao manifestante sobre a realização do cadastro, pela Ouvidoria, da manifestação no Fala.BR.	A	Complexidade do assunto apresentado pela unidade ou da manifestação recebida e necessidade de verificação da unidade competente, bem como o prazo.	1 hora	1 hora	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
		B		2 horas	2 horas								
Atendimento presencial	Orientação e cadastro presencial no Fala.BR de manifestação, no controle interno e encaminhamento para a unidade competente.	A	Complexidade do relato recebido e situação psicológica de quem procura o atendimento.	1 hora	-	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM
		B		2 horas									
Atendimento Telefônico	Orientação às unidades e aos usuários e cadastro da manifestação no Fala BR., no controle interno e encaminhamento para a unidade competente.	A	Complexidade do relato e necessidade de verificação junto à unidade competente.	1 hora	1 hora	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
		B		2 horas	2 horas								
Rotinas Administrativas	Verificação de processos recebidos no SEI e confecção de despachos para as respostas às unidades.	A	Complexidade do assunto do processo.	1 hora	1 hora	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
		B		2 horas	2 horas								
Participação em treinamentos e reuniões	Realizar cursos de qualificação promovidos pela CGU/MEC/ENAP e eventuais reuniões remotas internas.	A	Duração do curso/reunião.	1 hora	1 hora	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
		B		2 horas	2 horas								
		C		3 horas	3 horas								
		D		4 horas	4 horas								
Participar de reuniões com a equipe	Receber orientações e atualizações da Ouvidoria.	B	Duração da reunião.	-	2 horas	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO	SIM	NÃO
Controle de manifestações não resolvidas	Acompanhamento Mensal no sistema Fala.BR das manifestações consideradas não resolvidas e monitoramento junto às unidades.	D	Quantidade e tipo de manifestação a ser concluída.	4 horas	4 horas	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Elaboração de Relatórios Mensais	Confecção de relatório das manifestações recebidas durante todo o mês corrente.	D	Estatísticas e Quantidade de manifestações recebidas e respondidas, satisfação dos usuários e quantidade de manifestação não resolvidas.	4 horas	4 horas	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Publicação na página da Ouvidoria da quantidade de manifestações recebidas no mês e demais atualizações no	Site atualizado mensalmente.	A	Quantidade de manifestações a serem publicadas e de assuntos a serem atualizados.	1 hora	1 hora	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM



portal													
Acompanhamento da Transparência Ativa	Realização de conferência, na Plataforma Fala.BR, dos itens de transparência ativa atendidos pela UFMS, aferição e atualização dos links disponibilizados pelas unidades.	A	Quantidade de itens a serem atualizados e complexidade dos assuntos destes.	1 hora	1 hora	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Monitoramento dos painéis da CGU	Verificação mensal do painel "resolveu?" e o painel "LAI".	A	Aferição da quantidade de manifestações e prazos cumpridos pela Ouvidoria em comparação ao registrados nos painéis.	1 hora	1 hora	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Acompanhamento e orientações sobre a LGPD	Resposta aos questionamentos das unidades sobre a LGPD.	A	Grau de conhecimento sobre o assunto, complexidade do questionamento recebido, necessidade de consulta à legislação e pareceres da ANPD.	1 hora	1 hora	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
		B		2 horas	2 horas								
Produção de materiais para orientação quanto a LGPD	Elaborar relatórios, manuais, orientações e normativos relativos a adequação e acompanhamento da LGPD na UFMS.	A	Grau de conhecimento sobre o assunto e recorrentes questionamentos sobre a LGPD.	1 hora	1 hora	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
		B		2 horas	2 horas								
		C		3 horas	3 horas								
Atualização do portal da LGPD (UFMS)	Verificação mensal de atualizações normativas e orientações da ANPD e publicação no site.	A	Aferição e atualização das informações sobre LGPD.	1 hora	1 hora	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
		B		2 horas	2 horas	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Planejamento e organização da consulta do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFMS	Confecção das perguntas de acordo com o parametro definido pela Ouvidoria e Reitoria e publicação na plataforma virtual.	C	Quantidade de perguntas estabelecidas e complexidade destas.	3 horas	3 horas	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Gestão Patrimonial	Realização de conferencia dos patrimonios que estão na carga da Ouvidoria.	D	Quantidade de bens lotados na Ouvidoria.	4 horas	-	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO

* Preenchimento realizado de acordo com o passo a passo fornecido no link: <https://wiki-simplifica.ufms.br/books/gestao-do-conhecimento-da-dintec/page/cadastro-de-atividades>

ANEXO II - TERMO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIDADE

(Instrução Normativa nº 1 - OUV/RTR/UFMS, de 8 de outubro de 2024).

Termo de Ciência e Responsabilidade do Programa de Gestão	
Nome do participante	
Matrícula	
E-mail	
Celular	
Unidade de exercício	
Regime de execução	
<p>O participante do Programa de Gestão acima qualificado declara que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Atende às condições para participação no Programa de Gestão; ● Irá observar integralmente o disposto nos normativos legais vigentes para o Programa de Gestão; ● Compromete-se a atender à convocação para comparecimento pessoal na OUV/RTR, com antecedência mínima de um dia; ● Mantém a infraestrutura necessária para o exercício de suas atribuições, inclusive aquelas relacionadas à segurança da informação; ● Está ciente que sua participação no Programa de Gestão não constitui direito adquirido, podendo ser desligado nas condições estabelecidas nos normativos legais vigentes ● Declara que está ciente quanto à vedação de pagamento das vantagens a que se referem os arts. 29 a 36 da Instrução Normativa Nº 65/2020; 	



- Declara que está ciente quanto à vedação de utilização de terceiros para a execução dos trabalhos acordados como parte das metas;
- Declara que está ciente quanto ao dever de observar as disposições constantes da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no que couber, e as orientações da Portaria nº 15.543/SEDGG/ME, de 2 de julho de 2020, que divulga o Manual de Conduta do Agente Público Civil do Poder Executivo Federal

Assinatura do Servidor Participante	
Assinatura do Dirigente da Unidade	

NOTA
MÁXIMA
NO MEC

UFMS
É 10!!!



Documento assinado eletronicamente por **Mariane Cristina Wolf, Ouvidor(a)**, em 08/10/2024, às 11:06, 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 **5171423** e o código CRC **BC452F5C**.

OUVIDORIA

Av Costa e Silva, s/nº - Cidade Universitária
Fone: (67) 3345-7789 e (67) 3345-7021
CEP 79070-900 - Campo Grande - MS

Referência: Processo nº 23104.027920/2024-98

SEI nº 5171423

