Serviço Público Federal
Ministério da Educação
Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul

RESOLUÇÃO Nº 518-COUN/UFMS, DE 30 DE JUNHO DE 2026.

Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria e o tratamento de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação na 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, na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, na Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e no Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, e considerando o contido no Processo nº 23104.009028/2023-44, resolve:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Fica regulamentado o funcionamento da Ouvidoria e o tratamento de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação, na Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul.

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 A atuação da Ouvidoria observará os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, boa-fé, proteção de dados pessoais, linguagem simples, acessibilidade, acolhimento, urbanidade e proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

Art. 4º 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

BOLETIM DA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL
06/07/2026
Nº 8833
pg 47

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 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 - CGU, de uso obrigatório pela Ouvidoria da UFMS, utilizada para gestão de informações e processos, e que permite o registro digital das manifestações, seu tratamento nas 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 - atendimento acolhedor especializado: atuação da Ouvidoria destinada à promoção da escuta qualificada, acolhimento, orientação, encaminhamento e acompanhamento adequado de usuários que demandem atenção específica em razão de sua condição, vulnerabilidade, contexto social, cultural ou da natureza da situação apresentada, compreendendo:

a) Ouvidoria Feminina: iniciativa destinada ao acolhimento, orientação e encaminhamento de mulheres em situação de violência, especialmente moral, sexual ou de gênero, observadas a Política de Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e à Discriminação, o Programa Sou Mulher UFMS e demais normativos institucionais aplicáveis;

b) Ouvidoria 60+: iniciativa destinada ao acolhimento, orientação e encaminhamento de pessoas idosas, observadas as diretrizes do Programa UFMS 60+ e demais normativos institucionais aplicáveis;

c) Ouvidoria da Diversidade: iniciativa destinada ao acolhimento, orientação e encaminhamento de demandas relacionadas à diversidade humana, ao respeito às diferenças e à promoção da inclusão, observados o Programa UFMS Diversa e demais normativos institucionais aplicáveis;

BOLETIM DA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL
06/07/2026
Nº 8833
Folha

d) Ouvidoria Indígena: iniciativa destinada ao acolhimento, orientação e encaminhamento de demandas relacionadas aos povos indígenas e às comunidades indígenas vinculadas à UFMS, observados o Programa UFMS Indígena e demais normativos institucionais aplicáveis; e

e) outras modalidades de atendimento acolhedor especializado utilizadas pela UFMS para públicos específicos ou em situação de vulnerabilidade.

Art. 5º O tratamento de dados pessoais realizado pela Ouvidoria observará a legislação de proteção de dados pessoais e os princípios da finalidade, adequação, necessidade, segurança, prevenção e responsabilização, limitando-se às informações estritamente necessárias ao exercício de suas competências.

Art. 6º A Ouvidoria deverá assegurar a adequada gestão das informações e documentos produzidos ou custodiados no exercício de suas competências.

Art. 7º A gestão documental observará:

I - a legislação arquivística aplicável;

II - os requisitos de autenticidade, integridade, disponibilidade e rastreabilidade da informação;

III - as normas aplicáveis de proteção de dados pessoais e de acesso à informação; e

IV - as políticas institucionais de segurança da informação e privacidade.

Art. 8º Os registros e documentos produzidos ou custodiados no tratamento das manifestações deverão ser preservados pelo prazo legalmente aplicável, observadas as regras de guarda, eliminação e preservação permanente.

CAPÍTULO II

DA VINCULAÇÃO, DA ESTRUTURA E DO FUNCIONAMENTO

Art. 9º 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 qualificam-se, predominantemente, como mecanismo de pós-serviço institucional, por decorrerem da experiência, da percepção ou da interação dos usuários com os serviços, processos, agentes e demais atividades desenvolvidas pela UFMS, sem prejuízo do atendimento a usuários potenciais e do exercício do direito de acesso à informação e de outros direitos assegurados pela legislação.

§ 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

BOLETIM DA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL
06/07/2026
Nº 8833
Pág 89

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 as Políticas de Governança Institucional, a Política de Sustentabilidade da UFMS e o Plano de Desenvolvimento Institucional integrado ao Projeto Pedagógico Institucional - PDI/PPI da UFMS.

Art. 10. A Ouvidoria sujeita-se à orientação normativa e supervisão técnica da Controladoria-Geral da União, sem prejuízo da subordinação administrativa à Reitoria.

Art. 11. A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura:

I - servidores em quantidade compatível com as ações de sua competência, devendo-se, ainda, buscar composição diversificada da equipe, de modo a favorecer ambiente acolhedor, inclusivo e adequado ao atendimento dos diferentes perfis de manifestantes e à execução das ações de atendimento acolhedor especializado;

II - local para atendimento presencial com acessibilidade, devidamente sinalizado, que permita a discrição 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 de arquivos; e

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

Art. 12. A Ouvidoria assegurará atendimento acessível e adequado às pessoas com deficiência, com mobilidade reduzida e às demais pessoas que demandem recursos de acessibilidade.

Art. 13. O atendimento acolhedor especializado observará os princípios da dignidade da pessoa humana, do respeito, da não revitimização, da acessibilidade, da inclusão, da confidencialidade e da proteção contra retaliações.

Art. 14. 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 pela Ouvidoria periodicamente, e, quando pertinente, encaminhados para o dirigente da Unidade competente pela manifestação.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS E DO PLANEJAMENTO ANUAL

Art. 15. 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

BOLETIM DA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL
06/07/2026
Nº 8833
pg 90

para o exercício da cidadania e aprimoramento dos serviços e políticas públicas prestados à sociedade;

II - tratar as manifestações recebidas;

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;

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

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

VI - coordenar o processo de mapeamento e atualização dos serviços públicos constantes da Carta de Serviços da UFMS, zelando por sua manutenção e disponibilização no Portal de Serviços do Governo Federal;

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

VIII - assessorar, nos temas de 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 - executar o planejamento anual das ações da Ouvidoria;

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

XIV - realizar, anualmente, análises do perfil dos manifestantes e usuários, para subsidiar o aperfeiçoamento dos procedimentos da Ouvidoria e dos serviços prestados;

XV - exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão - SIC; e

XVI - desenvolver e executar ações de atendimento acolhedor especializado, observadas as políticas, programas, planos e normativos institucionais aplicáveis.

Art. 16. A Ouvidoria deverá publicar o planejamento de suas atividades anuais, alinhado ao orçamento previsto para a realização de suas ações.

§ 1º O planejamento de que trata o caput deverá estar alinhado ao Plano de Desenvolvimento Institucional integrado ao Projeto Pedagógico Institucional - PDI/PPI da UFMS e considerar:

I - o histórico e o volume de manifestações recebidas em exercícios anteriores;

II - eventuais riscos associados a variações extraordinárias ou sazonais da demanda, e estratégias previstas para sua mitigação; e

BOLETIM DA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL
06/07/2026
Nº 8833
SEI 91

III - a disponibilidade de recursos humanos, orçamentários, tecnológicos e logísticos necessários à execução das ações planejadas.

§ 2º O planejamento das ações previstas no inciso XII, do *caput*, deverá ser aprovado pelas instâncias competentes do Sistema de Governança Institucional da UFMS e divulgado na página da Ouvidoria.

Art. 17. A Ouvidoria deverá monitorar continuamente o desempenho de suas atividades por meio de indicadores, metas e análises periódicas, visando ao aprimoramento dos serviços prestados.

CAPÍTULO IV

DA TITULARIDADE, DOS AGENTES DE OUVIDORIA E DOS COLABORADORES

Art. 18. O titular da Ouvidoria será nomeado por meio de Portaria do Reitor, de acordo com critérios e procedimentos da Controladoria-Geral da União e da UFMS.

§ 1º A permanência, a recondução, a substituição, a exoneração e a dispensa do titular da Ouvidoria observarão a regulamentação expedida pela Controladoria-Geral da União para as Unidades Setoriais de Ouvidoria integrantes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

§ 2º A exoneração ou dispensa do titular da Ouvidoria antes do término do período de permanência observará as hipóteses, os procedimentos e as exigências de aprovação prévia estabelecidos pela Controladoria-Geral da União.

Art. 19. 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 formações voltadas aos estudantes e servidores 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 injustificada, retardamento deliberado ou prestação de informação dolosamente incorreta por servidor ou Unidade, sem prejuízo da atuação preventiva e orientativa junto às Unidades.

Art. 20. No exercício de suas atribuições, os agentes de ouvidoria e os colaboradores observarão as regras definidas pelo Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994 - Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, pela Resolução nº 496-Coun/UFMS, de 1º de abril de 2026, bem como as seguintes diretrizes de atuação:

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

BOLETIM DA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL
06/07/2026
Nº 8833
66/92

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 que levem à restrição dos direitos à manifestação, salvo se definidas por lei ou se necessárias para coibir ou prevenir violência ou grave ameaça.

Art. 21. O agente de ouvidoria ou colaborador deverá declarar-se impedido ou suspeito de atuar no tratamento de manifestação quando possuir interesse direto ou indireto na matéria ou vínculo pessoal, profissional, acadêmico ou funcional que possa comprometer sua independência, imparcialidade ou objetividade.

Parágrafo único. Reconhecida situação de impedimento ou suspeição, a manifestação será redistribuída a outro agente de ouvidoria ou, quando isso não for possível, submetida ao titular da Ouvidoria para definição do tratamento adequado.

Art. 22. 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 para com os 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. 23. Para atingir as competências desejáveis, os agentes de ouvidoria deverão, no prazo máximo de cento e oitenta dias, contados do início de suas atividades na Unidade, obter certificação em Ouvidoria, concedida pela Ouvidoria-Geral da União, bem como participar de formação sobre atendimento ao público e privacidade e proteção de dados pessoais.

Parágrafo único. A Ouvidoria, em alinhamento ao Plano de Desenvolvimento de Pessoas - PDP da UFMS, deverá:

I - mapear as competências de sua equipe;

BOLETIM DA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL
06/07/2026
Nº 8833
Pg 93

II - acompanhar o cumprimento das formações previstas no *caput;* e

III - planejar anualmente as ações de formação necessárias ao desenvolvimento de sua equipe.

CAPÍTULO V

DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 24. No tratamento das manifestações, caberá à Ouvidoria:

I - o recebimento e o 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. O tratamento das manifestações poderá compreender, conforme o caso:

I - medidas de proteção de identidade;

II - resolução pacífica de conflitos;

III - acompanhamento de resolutividade;

IV - solicitação de complementação de informações;

V - encaminhamento a outros órgãos ou entidades;

VI - recebimento de recursos; e

VII - outras providências necessárias ao adequado tratamento da manifestação.

Art. 25. As manifestações serão recebidas e respondidas pela Ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR, sem prejuízo do recebimento por demais canais institucionais disponibilizados para essa finalidade, observadas as disposições desta Resolução e das normas complementares expedidas pela Ouvidoria.

Art. 26. O tratamento das manifestações observará procedimentos compatíveis com sua natureza, finalidade e grau de sensibilidade, compreendendo as etapas necessárias à sua adequada análise, tramitação, resposta e acompanhamento da resolutividade.

Art. 27. A Ouvidoria poderá solicitar subsídios às Unidades da UFMS, necessários ao tratamento das manifestações e à elaboração da resposta conclusiva.

Parágrafo único. As Unidades deverão prestar os subsídios solicitados pela Ouvidoria nos prazos estabelecidos nesta Resolução e em suas normas complementares.

BOLETIM DA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL
06/07/2026
Nº 8833
86/94

Art. 28. A Ouvidoria exigirá certificação de identidade nas hipóteses em que o tratamento da manifestação ou a disponibilização de informações exigir a confirmação da identidade do manifestante, observados os procedimentos definidos em norma complementar.

Art. 29. Os servidores, contratados, voluntários, estudantes, terceirizados e estagiários da UFMS deverão, preferencialmente, utilizar os canais institucionais diretamente responsáveis pela matéria objeto da demanda antes do registro de sugestões, solicitações, reclamações, elogios ou pedidos de acesso à informação perante a Ouvidoria.

§ 1º A ausência de utilização prévia dos canais institucionais não impedirá o registro, o recebimento, a análise ou o tratamento da manifestação pela Ouvidoria.

§ 2º 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, sem prejuízo da apuração pelas instâncias competentes.

Art. 30. As respostas aos manifestantes deverão priorizar a compreensão da informação e a adequada solução da demanda apresentada, 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. 31. No ato do envio 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.

Art. 32. As manifestações relativas a matéria estranha às competências da UFMS poderão ser encaminhadas ao órgão ou entidade competente, observadas as normas de proteção da identidade do manifestante e os procedimentos estabelecidos em norma complementar.

CAPÍTULO VI

DO TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS E DA PROTEÇÃO DO DENUNCIANTE

BOLETIM DA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL
06/07/2026
Nº 8833
96/135

Art. 33. 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 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.

§ 2º 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.

§ 3º A proteção à identidade independe de prévia habilitação da denúncia pela Ouvidoria.

Art. 34. É vedada qualquer forma de retaliação contra manifestante, denunciante, testemunha, colaborador ou pessoa que auxilie no tratamento ou na apuração de denúncia.

Art. 35. Ao receber denúncias relativas à retaliação contra o denunciante, a Ouvidoria procederá ao encaminhamento imediato à Controladoria-Geral da União, sem prejuízo do encaminhamento à Corregedoria da UFMS, para providências institucionais.

Parágrafo único. Serão encaminhadas à Corregedoria da UFMS as denúncias de retaliação praticadas em razão da participação em denúncia ou em procedimento de apuração, quando envolverem pessoas relacionadas aos fatos denunciados, testemunhas ou auxiliares da investigação.

Art. 36. É vedada a realização de diligências pela Ouvidoria junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados na denúncia.

CAPÍTULO VII

DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Art. 37. 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 18 de novembro de 2011, a Ouvidoria será responsável por:

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

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

III - propor às Unidades melhorias em transparência ativa, especialmente com relação aos assuntos recorrentes;

BOLETIM DA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL
06/07/2026
Nº 8833
100196

IV - elaborar respostas padrão para pedidos frequentes; e

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

Art. 38. A Ouvidoria demandará a Unidade responsável pela informação requerida, que deverá fornecê-la à Ouvidoria para encaminhamento ao manifestante.

§ 1º Nos casos de negativa total ou parcial de acesso à informação, a Unidade deverá apresentar justificativa fundamentada, com base no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, indicando expressamente as razões de fato e de direito da recusa do acesso pretendido.

§ 2º Quando a informação solicitada estiver sujeita a sigilo ou restrição parcial de acesso, a Unidade deverá fornecer a parcela acessível da informação.

§ 3º As negativas de acesso à informação baseadas nas hipóteses do art. 13 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, deverão ser fundamentadas de acordo com os enunciados e orientações emanados pela Controladoria-Geral da União.

Art. 39. 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.

Art. 40. O manifestante poderá apresentar recurso quanto à resposta recebida, por meio da Plataforma Fala.BR, 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 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.

BOLETIM DA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL
06/07/2026
Nº 8833
196197

Art. 41. A negativa de acesso à informação sem a devida fundamentação poderá sujeitar o responsável às medidas cabíveis previstas na legislação vigente.

CAPÍTULO VIII

DOS PRAZOS INSTITUCIONAIS

Art. 42. Para fins de atendimento à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e à Lei nº 12.527, de 18 de novembro 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 mediante justificativa expressa, exceto no caso de encaminhamento para outro órgão ou entidade, quando não será admitida a prorrogação;

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, mediante justificativa expressa; 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 informações solicitadas pela Ouvidoria quando a manifestação estiver incompreensível ou necessitar de maior clareza, contado da data de envio da solicitação, sob pena de arquivamento da manifestação; e

b) manifestar consentimento para o encaminhamento da denúncia a outro órgão ou entidade, contado da data de envio da solicitação pela Ouvidoria.

§ 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, do *caput.*

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

§ 3º As prorrogações mencionadas no inciso II, do *caput*, não poderão ultrapassar o prazo previsto no inciso I, alínea "a", do *caput*, para manifestações de ouvidoria, e, o prazo do inciso I, alínea "b", do *caput*, para os pedidos de acesso à informação.

BOLETIM DA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL
06/07/2026
Nº 8833
126

§ 4º As prorrogações de que trata o inciso II, do *caput*, serão concedidas a critério da Ouvidoria, que deverá considerar todos os trâmites internos necessários para elaboração, revisão e publicação da resposta.

§ 5º O pedido de complementação de informações direcionado ao manifestante suspende, por uma única vez, o prazo de resposta conclusiva previsto no inciso I, alínea "a", do *caput*, o qual será retomado a partir do recebimento da resposta do usuário.

CAPÍTULO IX

DAS BOAS PRÁTICAS, DA OUVIDORIA ATIVA E DA MELHORIA CONTÍNUA

Art. 43. Cabe à Ouvidoria disseminar boas práticas de resolução 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. 44. 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. 45. 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 no acesso de populações vulneráveis ou digitalmente excluídas.

Art. 46. A Ouvidoria deverá buscar a atuação integrada com outras unidades de Ouvidoria, para a elaboração de projetos estratégicos e eficiência administrativa.

Art. 47. As informações produzidas pela Ouvidoria poderão ser utilizadas para fins estatísticos, de aperfeiçoamento da gestão, de melhoria dos serviços públicos, de prevenção de riscos e de formulação de políticas institucionais, observadas as normas de proteção de dados pessoais e de acesso à informação.

CAPÍTULO X

DAS INFORMAÇÕES GERENCIAIS E ESTRATÉGICAS

Art. 48. A Ouvidoria poderá produzir e encaminhar à Reitoria e às Unidades da UFMS informações gerenciais e estratégicas decorrentes da análise das manifestações recebidas, com vistas ao aprimoramento dos serviços, à prevenção de falhas, à mitigação de riscos e ao apoio à tomada de decisão.

BOLETIM DA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL
06/07/2026
Nº 8833

Parágrafo único. As informações de que trata o *caput* poderão ser apresentadas por meio de relatórios, painéis, estudos, análises temáticas, recomendações ou outros instrumentos de comunicação institucional, observadas as normas de segurança da informação e proteção de dados pessoais.

Art. 49. A Ouvidoria elaborará relatório anual de gestão da Unidade, a ser encaminhado ao Reitor e divulgado no portal eletrônico da Ouvidoria, nos prazos e critérios definidos pela Controladoria-Geral da União, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

CAPÍTULO XI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 50. A Ouvidoria poderá expedir orientações interpretativas e normas complementares necessárias à execução desta Resolução, observadas as competências das demais unidades institucionais.

Art. 51. Fica revogada a Resolução nº 250, de 28 de março de 2023.

Art. 52. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

CAMILA CELESTE BRANDÃO FERREIRA ÍTAVO,

Presidente.

NOTA MÁXIMA NO MEC UFMS É 10!!!

Documento assinado eletronicamente por **Camila Celeste Brandão Ferreira Ítavo**, **Presidente de Conselho**, em 04/07/2026, às 15:57, 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 **6500717** e o código CRC **C60A1ADC**.

CONSELHO UNIVERSITÁRIO

Av Costa e Silva, s/nº - Cidade Universitária

Fone: (67) 3345-7041

CEP 79070-900 - Campo Grande - MS

BOLETIM DA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL 06/07/2026 Nº 8833 Pg 1100