

## **INSTRUÇÃO DE SERVIÇO Nº 01/2019 - OUVID/RT/IFMS**

Dispõe sobre os procedimentos para recebimento de manifestações, análise, encaminhamento ou solicitação de informação às áreas competentes para tomada de providências no Instituto Federal de Mato Grosso do Sul.

**A OUVIDORA DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO DO SUL**, no uso das atribuições que lhe confere o art. 29 do Regimento Geral e considerando a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, e o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que a regulamenta e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal,

### **RESOLVE:**

Art. 1º Dispor sobre os procedimentos para recebimento, análise e encaminhamento de manifestações às áreas competentes para tomada de providências no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul (IFMS).

### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 2º A Ouvidoria é o órgão de assessoramento, vinculado ao Gabinete da Reitoria, que atua no processo de interlocução entre o usuário e o IFMS, cujas competências estão definidas na Lei nº 13.460, de 2017, regulamentada pelo Decreto nº 9.492, de 2018.

Art. 3º As unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal constituem o canal único para o recebimento e o tratamento das manifestações, conforme prevê o artigo 6º, da Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

Parágrafo único. Os procedimentos genéricos de recebimento, análise e resposta de manifestações estão definidos no Decreto nº 9.492, de 2018.

Art. 4º Para os efeitos desta Instrução de Serviço, consideram-se:

I - áreas competentes para tomada de providências: qualquer unidade (*campus* e Reitoria) ou setor do IFMS;

II - informações sensíveis: são informações/dados que revelam a origem racial ou étnica, opiniões políticas, crenças religiosas ou filosóficas, associação a sindicatos, assim como

dados genéticos, biométricos — apenas para fins de identificação pessoal — ou relativos ao estado de saúde ou à vida sexual e/ou orientação sexual de uma pessoa;

III - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços; e

IV - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público; manifestante.

## CAPÍTULO II

### RECEBIMENTO, ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO E SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Art. 5º A manifestação será apresentada pelo usuário, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal (e-Ouv), de uso obrigatório pela Administração Pública Federal.

Parágrafo único. Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, a Ouvidoria promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata no Sistema e-Ouv.

Art. 6º Após o recebimento no Sistema e-Ouv, a Ouvidoria procederá à análise prévia e, considerando o conteúdo da manifestação, decidirá sobre a necessidade de encaminhá-la ou de solicitar informações às áreas competentes para tomada de providências.

§ 1º A análise e o tratamento de cada caso/situação são de responsabilidade da unidade ou do setor detentor da informação.

§ 2º Quando se tratar de informações sensíveis, a Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas competentes a fim de subsidiar a resposta ou instruir o processo, indicando, neste caso, apenas o número do protocolo gerado no Sistema e-Ouv e outros dados básicos, sem necessidade de encaminhar o conteúdo da manifestação.

§ 3º A manifestação cuja resposta dependa de informações do *campus* será encaminhada, preferencialmente, à Direção-Geral.

§ 4º As denúncias que tratem de conduta de servidor nas quais sejam identificados recortes éticos serão encaminhadas à Comissão de Ética; as demais, ao Núcleo de Apoio à Correição, desde que contenham autoria e materialidade.

§ 5º As denúncias encaminhadas à Comissão de Ética serão registradas no Sistema e-Ouv por um servidor da Comissão, conforme prevê o artigo 1º da Instrução Normativa nº 19, de 3 de dezembro de 2018, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

Art. 7º As áreas competentes para tomada de providências terão o prazo de até 20 dias para responderem à Ouvidoria, contado da data de encaminhamento da manifestação ou de solicitação de informações.

Parágrafo único. O prazo disposto no *caput* deste artigo poderá ser prorrogado, uma única vez e por igual período, mediante justificativa expressa, conforme previsto no § 6º, artigo 18 do Decreto nº 9.492, de 2018.

Art. 8º A resposta das áreas competentes para tomada de providências deverá conter o posicionamento do *campus* ou área/setor da Reitoria e ser redigida de forma direta ao usuário, em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

§ 1º A Ouvidoria poderá solicitar explicações com relação à resposta encaminhada pelas áreas competentes, para melhor entendimento ou complementação da informação, visando ao atendimento do usuário.

§ 2º A Ouvidoria poderá fazer a adequação à linguagem cidadã, caso seja necessário.

Art. 9º A Ouvidoria elaborará e apresentará resposta conclusiva à manifestação no prazo de 30 dias, utilizando-se de linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, com base na resposta enviada pela área competente para tomada de providências.

Parágrafo único. O prazo disposto no *caput* deste artigo será contado a partir da data de recebimento da manifestação e poderá ser prorrogado por igual período, mediante justificativa expressa, conforme artigo 16 da Lei nº 13.460/17 e art. 18 do Decreto 9.492/18.

### CAPÍTULO III DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 10 A identidade de todos os usuários será preservada, independentemente do tipo de identificação assinalada no Sistema e-Ouv, mesmo quando se tratar de elogio.

§ 1º Somente será divulgada a identidade do usuário caso o assunto a ser tratado seja de cunho particular/individual, não sendo possível o tratamento de forma generalizada.

§ 2º Para fins do disposto no § 1º deste artigo, caso o usuário tenha solicitado a restrição da identidade, a Ouvidoria solicitará, via Sistema e-Ouv, permissão para identificá-lo mediante justificativa que, se não aceita, impossibilitará o tratamento da demanda, acarretando o encerramento da manifestação.

Art. 11 As manifestações direcionadas a setores dos *campi* deverão ser registradas no Sistema e-Ouv pelo próprio usuário, sendo que cada *campus* deverá disponibilizar, caso necessário, um computador para atendimento dessa demanda.

Parágrafo Único. Nos casos em que o usuário entregar a manifestação em via física, esta poderá ser anexada ao sistema e-Ouv no ato do registro, ou, ser encaminhada à Reitoria via correio.

Art. 12 O reitor, os pró-reitores, os diretores-gerais, os coordenadores e demais dirigentes de órgãos que compõem a estrutura organizacional do IFMS deverão cooperar com o trabalho da Ouvidoria, facilitando, sempre que necessário, o acesso desta a serviços, informações, documentos, sistemas e servidores, respeitando a legislação.

Art. 13 A Reitoria assegurará condições de trabalho para que a Ouvidoria cumpra suas funções, fornecendo o suporte necessário para que elas sejam exercidas de forma autônoma, imparcial e legítima perante aos demais dirigentes da instituição, assim como para que o exercício das atribuições de seus integrantes não lhes resulte em qualquer prejuízo ou dano.

Art. 14 Os casos omissos serão resolvidos pelos servidores lotados na Ouvidoria.

Art. 15 Esta Instrução de Serviço entra em vigor a partir da data de sua publicação.

Campo Grande, 28 de agosto de 2019.

Ida Eveline Rockel  
Ouvidora

Port. 183/2018