

---

## **INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 001/2020 - OUVID/RT/IFMS**

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

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

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

Art. 2º A Ouvidoria do IFMS integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal como unidade setorial, conforme dispõe o inciso II, art. 6º do Decreto nº 9.492, de 2018.

Parágrafo único. As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal constituem 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, da Ouvidoria-Geral da União.

Art. 3º 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 relacionadas nos incisos I a VI, art. 10 do Decreto nº 9.492, de 2018

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

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

II - comunicação: informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;

III - denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV - elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público prestado ou o atendimento recebido;

V - informações sensíveis: 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;

VI - linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

VII - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações 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;

VIII - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

IX - resposta conclusiva: decisão administrativa final na qual o IFMS se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade;

X - solicitação: pedido para adoção de providências;

XI - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados; e

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

## CAPÍTULO II RECEBIMENTO E ANÁLISE DA MANIFESTAÇÃO

Art. 5º A manifestação deve ser apresentada, preferencialmente, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal (Fala BR), de uso obrigatório pela Administração Pública federal.

Parágrafo único. Caso a manifestação seja recebida em meio diverso, a Ouvidoria deve inseri-la imediatamente no Sistema.

Art. 6º Após o recebimento, a Ouvidoria procede à análise prévia do conteúdo da manifestação.

§ 1º Se os elementos apresentados na manifestação forem insuficientes para a análise prévia, a Ouvidoria solicita ao usuário complementação de informações, cujo prazo de atendimento é de 20 dias, contado da data de recebimento.

§ 2º A falta de complementação da informação dentro do prazo acarreta o arquivamento da manifestação pelo sistema de forma automática, sem a elaboração de resposta conclusiva.

Art. 7º O prazo para que a Ouvidoria apresente resposta conclusiva às manifestações é de até 30 dias, contado a partir do registro no Sistema, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa e notificação do usuário sobre tal decisão, conforme disposto no art. 18 do Decreto nº 9.494, de 2018.

Parágrafo único. O pedido de complementação de informações de que trata o § 1º, art. 6º desta Instrução Normativa, suspende o prazo disposto no *caput* deste artigo, sendo retomado a partir da data de resposta do usuário.

### CAPÍTULO III ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO E SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Art. 8º Da análise prévia do conteúdo resulta decisão quanto ao encaminhamento da manifestação ou à solicitação de informações às áreas competentes para tomada de providências.

§ 1º Caso sejam necessários esclarecimentos dos *campi*, o encaminhamento da manifestação ou a solicitação de informações deve ser direcionado(a), preferencialmente, à Direção-Geral, para qualificação.

§ 2º Na hipótese de a manifestação apresentar informações sensíveis, a Ouvidoria pode solicitar esclarecimentos às áreas competentes para tomada de providências, a fim de subsidiar a resposta ou instruir o processo, indicando, nesse caso, apenas o número do protocolo gerado no Sistema e outros dados básicos, sem que o conteúdo seja encaminhado.

§ 3º Se, na análise prévia da manifestação, verificar-se oportunidade para implementar, modificar ou melhorar algum procedimento ou documento da instituição, a Ouvidoria pode elaborar uma “Recomendação”, a ser direcionada a unidades ou a setores específicos.

Art. 9º O prazo para que as áreas competentes para tomada de providências respondam à Ouvidoria é de 20 dias, contado da data de recebimento da manifestação ou da solicitação de informações, prorrogável uma única vez por igual período mediante justificativa expressa, conforme previsto no § 6º, art. 18 do Decreto nº 9.492, de 2018.

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

§ 2º A resposta das áreas competentes para tomada de providências deve conter o posicionamento da unidade ou do setor e ser redigida em linguagem cidadã.

Art. 10. Com base na resposta recebida das áreas competentes para tomada de providências, e considerando o prazo disposto no art. 7º desta Instrução Normativa, a Ouvidoria elabora e encaminha resposta conclusiva ao usuário.

§ 1º A Ouvidoria pode solicitar explicações relacionadas à resposta recebida das áreas competentes para tomada de providências, para melhor entendimento ou complementação da informação, visando à elaboração da resposta conclusiva ao usuário.

§ 2º Conforme disposto no *caput* deste artigo, a resposta encaminhada pelas áreas competentes para tomada de providências embasa a elaboração da resposta conclusiva, sendo facultativo à Ouvidoria promover adequações textuais necessárias ao encaminhamento ao usuário.

#### CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 11. A identidade de todos os usuários de serviço público deve ser preservada.

§ 1º A identidade do usuário somente será divulgada 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, a Ouvidoria solicita ao usuário, via Sistema, permissão para identificá-lo mediante justificativa que, se não aceita, impossibilitará o tratamento da demanda, acarretando o encerramento da manifestação.

Art. 12. As denúncias direcionadas a setores dos *campi* são registradas no Sistema Fala BR pelo próprio usuário, sendo que cada *campus* deve disponibilizar, caso necessário, um computador para atendimento dessa demanda.

Parágrafo Único. Nos casos em que o usuário entregar a manifestação em meio diverso, ela pode ser anexada ao Sistema no ato do registro ou encaminhada à Ouvidoria via *e-mail* ou Correios.

Art. 13. As denúncias e as comunicações de irregularidades que tratem de conduta de servidor e nas quais sejam identificados recortes éticos são encaminhadas à Comissão de Ética; as demais, ao Núcleo de Apoio à Correição, desde que contenham autoria, materialidade ou informações que possibilitem a análise e a apuração dos fatos.

§ 1º O prazo disposto no art. 9º desta Instrução Normativa não se aplica às situações dispostas no *caput* deste artigo, cuja resposta conclusiva deve conter informação sobre o encaminhamento para apuração.

§ 2º As denúncias e as comunicações objeto de apuração da correição são autuadas pela Ouvidoria no Sistema Unificado de Administração Pública (Suap) antes do encaminhamento disposto no *caput* deste artigo.

Art. 14. As denúncias encaminhadas diretamente à Comissão de Ética devem ser registradas no Sistema por um membro da Comissão.

Art. 15. O reitor, os pró-reitores, os diretores-gerais, os coordenadores e demais dirigentes de setores que compõem a estrutura organizacional do IFMS devem cooperar com o trabalho da Ouvidoria, facilitando, sempre que necessário, o acesso desta a serviços, informações, documentos, sistemas e servidores, respeitando a legislação.

Art. 16. A Reitoria deve assegurar 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 os demais dirigentes da instituição, assim como para que o exercício das atribuições de seus integrantes não lhes resulte em qualquer prejuízo ou dano.

Art. 17. Os casos omissos serão resolvidos pelos servidores lotados na Ouvidoria.

Art. 18. Esta Instrução de Serviço entra em vigor em 1º de outubro de 2020.

Campo Grande, 17 de setembro de 2020.

Ida Eveline Rockel  
Ouvidora  
Portaria IFMS nº 183/2018