



## INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 001/2025 - 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 REITORA DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO DO SUL**, nos termos do artigo 12, inciso IX, do Regimento Geral, expedir resoluções, recomendações, portarias, editais, decisões e demais atos administrativos. 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, e o Decreto Nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021, que dispõe sobre a proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta,

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.

§1º As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal constituem canal único para o registro e o tratamento das manifestações.

§2º Os demais setores do IFMS que forem instados a receber manifestações, presencialmente ou por escrito, deverão promover seu pronto encaminhamento à ouvidoria.

Art. 3º A Ouvidoria é a instância de controle e participação social responsável, vinculada à Reitoria, que atua na interlocução entre o cidadão e o IFMS, responsável pelo atendimento de reclamações, solicitações, sugestões, denúncias e elogios relativos aos serviços prestados pela instituição, com o objetivo de promover o acesso à informação pública, a transparência e o aprimoramento da gestão.

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 9.492, 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 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.

§ 1º 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.

§ 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 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 as adequações textuais necessárias ao encaminhamento ao usuário.

#### CAPÍTULO IV

##### DA PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

Art. 11. A Ouvidoria deve assegurar, em todas as etapas, o sigilo da identidade do denunciante, utilizando preferencialmente os recursos de anonimização e pseudonimização fornecidos pelo sistema utilizado.

§1º Qualquer dado que possa permitir identificação direta ou indireta do denunciante deve ser removido, ocultado ou substituído.

§2º O acesso aos dados anonimizados será restrito exclusivamente aos servidores designados da Ouvidoria.

§3º A unidade de apuração competente poderá requisitar à unidade de ouvidoria informações sobre a identidade do denunciante, quando for indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

Art. 12. A denúncia será compartilhada com setores responsáveis somente no conteúdo estritamente necessário ao tratamento do caso, sem fornecer nome, cargo, setor ou qualquer elemento que possa permitir inferência da identidade do denunciante e havendo risco de identificação indireta, a Ouvidoria deverá realizar redimensionamento da narrativa, removendo elementos sensíveis.

Art. 13 Em casos de retaliação, intimidação, ameaça, constrangimento, discriminação, exposição ou prejuízo funcional ou pessoal ao denunciante, ainda que sua identidade não seja formalmente conhecida, a Ouvidoria fará o registro de denúncia e encaminhamento ao setor competente.

#### CAPÍTULO V

##### DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 14. 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 As denúncias e as comunicações objeto de apuração do Núcleo de Correição são autuadas pela Ouvidoria no Sistema Unificado de Administração Pública (Suap) antes do encaminhamento disposto no caput deste artigo, e a manifestação na plataforma Fala BR deve ser integrada ao sistema ePAD.

Art. 15. Os membros da gestão que compõem a estrutura organizacional do IFMS devem cooperar com o trabalho da Ouvidoria, facilitando, sempre que necessário, o acesso 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. Fica revogada a Instrução Normativa nº 01/2020 - OUVID/RT/IFMS.

Art. 19. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Elaine Borges Monteiro Cassiano

Reitora

Documento assinado eletronicamente por:

- **Elaine Borges Monteiro Cassiano, REITOR(A) - CD1 - IFMS**, em 09/12/2025 15:34:53.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 08/12/2025. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifms.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 579577

Código de Autenticação: 9ab5950a37

