



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS
BOLETIM DE SERVIÇOS

Boletim Oficial de Atos Administrativos

N. 5551

Data: 10/05/2023

RESOLUÇÃO NÚMERO 462 de 05/05/2023

Dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria da UFGD.

O CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS, reunido em sessão extraordinária nesta data, no uso de suas atribuições legais e considerando o Parecer nº 12, de 19 de abril de 2023, da Comissão Permanente de Legislação e Normas, **RESOLVE:**

Art. 1º Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria da Fundação Universidade Federal da Grande Dourados, parte integrante desta Resolução.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Prof. Jones Dari Goettert

Presidente

UFGD - Unidade I - Rua João Rosa Góes, 1761 Vila Progresso - Caixa Postal 322 - CEP: 79.825-70 Dourados/MS -
Telefone:(67) 3410-2002

UFGD - Unidade II - Rodovia Dourados - Itahum, Km12 Cidade Universitária - Caixa Postal 533 - CEP: 79.804-970
Dourados/MS - Telefone: (67) 3410-2500



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS
BOLETIM DE SERVIÇOS

Boletim Oficial de Atos Administrativos

N. 5551

Data: 10/05/2023

Anexo da Resolução COUNI nº 462, de 5 de maio de 2023.

**REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE
FEDERAL DA GRANDE DOURADOS – OUV/UFGD**

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS E ESTRUTURA

Art. 1º Este Regimento regulamenta, no âmbito da Fundação Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD), a atividade de ouvidoria, em conformidade com os capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018; e demais normativas relacionadas à atividade de ouvidoria do Poder Executivo federal.

Art. 2º A Ouvidoria da UFGD é uma instância de participação e controle social que faz a ponte entre o cidadão e a Universidade com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos pela UFGD.

Parágrafo único. A Ouvidoria é diretamente vinculada ao Dirigente Máximo da Instituição.

Art. 3º Compete à ouvidoria:

I- receber e dar tratamento a:

1. manifestações de pessoas físicas ou jurídicas que se beneficiam ou utilizam, efetiva ou potencialmente, de serviços públicos prestados pela instituição, conforme previsto na Lei nº 13.460, de 2017;

b) manifestações de agentes públicos que atuam na própria UFGD; e

c) relatos de informações sobre crimes contra a administração pública, ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público, conforme previsto no art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018.

II- adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III- coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da satisfação dos usuários quanto à qualidade da prestação de serviços públicos;

IV- analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao

UFGD - Unidade I - Rua João Rosa Góes, 1761 Vila Progresso - Caixa Postal 322 - CEP: 79.825-70 Dourados/MS -
Telefone: (67) 3410-2002

UFGD - Unidade II - Rodovia Dourados - Itahum, Km12 Cidade Universitária - Caixa Postal 533 - CEP: 79.804-970
Dourados/MS - Telefone: (67) 3410-2500



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS
BOLETIM DE SERVIÇOS

Boletim Oficial de Atos Administrativos

N. 5551

Data: 10/05/2023

aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

V-zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços da UFGD;e

VI-assessorar o dirigente máximo da UFGD nos temas sob sua competência.

Art. 4º Além das competências previstas, a Ouvidoria deve exercer outras funções, tais como:

I-adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e a UFGD, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

II-realizar a articulação:

1. com instâncias e mecanismos de participação social, em especial com os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, previstos no Capítulo V da Lei nº 13.460,de 2017;
2. com os demais 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;
3. com as demais unidades da UFGD para a adequada execução de suas competências;

III-produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460,de 2017, que será encaminhado ao(à) Dirigente Máximo da UFGD e disponibilizado na internet;

IV-expedir recomendações aos setores responsáveis pela prestação de serviços públicos, visando a sua melhoria e a proteção dos direitos dos usuários.

Parágrafo único.O disposto no inciso I deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

Art. 5ºOs servidores lotados na Ouvidoria não poderão ser designados, por impedimento decorrente do princípio da segregação de funções, para:

I-compor Comissão de Sindicância e Processo Administrativo Disciplinar;

II-exercer, mesmo que em substituição, as chefias de órgãos sujeitos à atuação da Ouvidoria;

III-exercer funções que impliquem em conflito com aquelas da Ouvidoria, incluindo a gestão e fiscalização de contratos;

IV-outras atividades que possam prejudicar a independência e imparcialidade da atuação da

UFGD - Unidade I - Rua João Rosa Góes, 1761 Vila Progresso - Caixa Postal 322 - CEP: 79.825-70 Dourados/MS -
Telefone:(67) 3410-2002

UFGD - Unidade II - Rodovia Dourados - Itahum, Km12 Cidade Universitária - Caixa Postal 533 - CEP: 79.804-970
Dourados/MS - Telefone: (67) 3410-2500



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS
BOLETIM DE SERVIÇOS

Boletim Oficial de Atos Administrativos

N. 5551

Data: 10/05/2023

Ouvidoria.

Art. 6º A Ouvidoria da UFGD estrutura-se para a prestação dos seguintes serviços:

I- Tratamento de Manifestações; e

II- Serviço de Informação ao Cidadão (SIC/UFGD).

§ 1º A equipe da Ouvidoria será composta, preferencialmente, por servidores com formações acadêmicas diversas.

§ 2º A Administração Central da Universidade procurará, para garantir a elevação do nível de maturidade das ações desenvolvidas pelo setor, evitar a alta rotatividade dos seus membros, mantendo sempre, na medida do possível, a presença de pelo menos uma pessoa com experiência em Ouvidoria.

§ 3º Sempre que necessário para o adequado acolhimento dos usuários, a Ouvidoria poderá solicitar assessoria de setores especializados da UFGD.

§ 4º O pedido de acesso do usuário a informações públicas será regido nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e demais legislações pertinentes.

Art. 7º A Ouvidoria da UFGD contará, ainda, com:

I- quantidade de servidores compatível com a demanda de tratamento de manifestações para cumprimento dos prazos legais;

II- local de fácil acesso para atendimento presencial e que disponha de condições que permitam a discrição e a manutenção do sigilo da identidade do manifestante e do conteúdo das manifestações apresentadas oralmente, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

III- sistema informatizado para gestão de informações e processos, que permita o registro digital das manifestações, bem como o seu tratamento no âmbito da unidade, acessível por meio do link <https://falabr.cgu.gov.br>;

IV- número de telefone e endereço de correio eletrônico de uso exclusivo da Ouvidoria, aos quais será dada transparência no sítio da UFGD;

§ 1º Ao realizar o atendimento presencial ou telefônico, a Ouvidoria observará as seguintes diretrizes:

I- atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;

II- adaptabilidade no trato de situações não previstas;

UFGD - Unidade I - Rua João Rosa Góes, 1761 Vila Progresso - Caixa Postal 322 - CEP: 79.825-70 Dourados/MS -
Telefone: (67) 3410-2002

UFGD - Unidade II - Rodovia Dourados - Itahum, Km12 Cidade Universitária - Caixa Postal 533 - CEP: 79.804-970
Dourados/MS - Telefone: (67) 3410-2500



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS
BOLETIM DE SERVIÇOS

Boletim Oficial de Atos Administrativos

N. 5551

Data: 10/05/2023

III-respeito às condições cognitivas e físicas do usuário; e

IV-respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discricção, polidez e sigilo quando for dar tratamento a assuntos com restrição de acesso.

§ 2º Os meios de contato com a Ouvidoria, endereço do formulário eletrônico e telefone devem ser divulgados nos balcões e locais de atendimento presencial aos cidadãos, e na página oficial da UFGD na internet, em local de fácil acesso.

Art. 8º A Ouvidoria será chefiada preferencialmente por um servidor com nível superior de formação acadêmica e que detenha obrigatoriamente os seguintes requisitos:

I- atender ao que está disposto no art. 4º da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020; e

II- não ter sido condenado:

1. em procedimento correccional ou ético nos últimos três anos;
2. pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou
3. pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

§ 1º O titular da Ouvidoria será indicado pela autoridade máxima da UFGD e terá mandato de três anos, sendo possível sua recondução à função uma vez pelo mesmo período, a qual deverá ser submetida à CGU pela Reitoria, nos termos da Portaria CGU nº 1.181, de 2020, no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias corridos, antes do término de seu exercício.

§ 2º Finda a recondução, se a manutenção do titular da Ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo da entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

§ 3º O mandato do titular da Ouvidoria poderá ser interrompido apenas nas seguintes situações:

I -mediante a incorrência nas hipóteses previstas nas alíneas do inciso II **docaput**;

II- de modo preventivo, em caso de conduta punível com demissão, evidente negligência, imprudência ou imperícia que resulte em prejuízo ao adequado cumprimento das obrigações legais da Ouvidoria, nos termos da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, por ato da autoridade correccional competente, a partir da instauração do respectivo processo disciplinar; ou

III-por ato devidamente justificado do dirigente máximo, precedido de parecer favorável da Controladoria-Geral da União (CGU), órgão central do SisOuv, que necessariamente indique a inobservância de requisitos de conduta, de procedimentos normatizados ou desempenho insatisfatório que impacte na qualidade dos trabalhos, nas metas e tempestividade, considerados os recursos à disposição da unidade de ouvidoria.

UFGD - Unidade I - Rua João Rosa Góes, 1761 Vila Progresso - Caixa Postal 322 - CEP: 79.825-70 Dourados/MS -
Telefone:(67) 3410-2002

UFGD - Unidade II - Rodovia Dourados - Itahum, Km12 Cidade Universitária - Caixa Postal 533 - CEP: 79.804-970
Dourados/MS - Telefone: (67) 3410-2500



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS
BOLETIM DE SERVIÇOS

Boletim Oficial de Atos Administrativos

N. 5551

Data: 10/05/2023

Art. 9º Em caso de ausência ou impedimento ocasional, o titular da Ouvidoria será substituído por um servidor lotado na Ouvidoria, designado por ato do Reitor.

Art. 10. O titular da Ouvidoria buscará a cooperação e sinergia de esforços entre os diversos setores da instituição, com foco na melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão e, para cumprimento desse objetivo, poderá:

I-propor ao dirigente máximo da instituição a criação de grupos de trabalho intersetoriais ou outras instâncias de governança;

II-desenvolver pesquisas de avaliação dos serviços públicos prestados aos usuários;

III- adotar ações de gestão para a melhoria dos processos de atendimento às manifestações e representar aos órgãos de apuração contra situações de omissão, retardamento deliberado ou prestação de informação incorreta por servidor ou setor; e

IV-propor a revisão de normas internas para solução de demandas recorrentes recebidas pela Ouvidoria.

Art.11. A Ouvidoria manterá plano anual de capacitação de seus servidores que garanta o treinamento que aborde as Leis nº 13.460, de 2017, e nº 12.527, de 2011, mediante levantamento prévio de competências desejáveis para os seus servidores e identificação de cursos compatíveis, que deverão oferecer conteúdo mínimo de:

I-gestão em ouvidoria;

II-atendimento ao público;

III -acesso à informação;

IV -privacidade e proteção de dados pessoais;

V -tratamento de denúncias; e

VI -desenho e avaliação de serviços.

CAPÍTULO II

DO RECEBIMENTO, DA ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES E DA AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Art. 12.O tratamento de manifestações realizado pela Ouvidoria compreende:

UFGD - Unidade I - Rua João Rosa Góes, 1761 Vila Progresso - Caixa Postal 322 - CEP: 79.825-70 Dourados/MS -
Telefone:(67) 3410-2002

UFGD - Unidade II - Rodovia Dourados - Itahum, Km12 Cidade Universitária - Caixa Postal 533 - CEP: 79.804-970
Dourados/MS - Telefone: (67) 3410-2500



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS
BOLETIM DE SERVIÇOS

Boletim Oficial de Atos Administrativos

N. 5551

Data: 10/05/2023

I -recebimento da manifestação;

II -registro da manifestação na plataforma Fala.BR;

III -triagem;

IV -encaminhamento da manifestação para outra unidade de Ouvidoria, quando couber;

V -análise preliminar da manifestação;

VI-solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;

VII-trâmite à unidade ou unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto da manifestação;

VIII -consolidação, elaboração e envio da resposta conclusiva ao usuário; e

IX-avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria e da resolutividade da demanda pela instituição.

§ 1º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:

I-pseudonimização da denúncia para trâmite às unidades de apuração ou para encaminhamento a órgão apuratório competente, neste último caso, quando não tenha sido colhido o consentimento prévio do denunciante para a realização de tal encaminhamento;

II-adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos; e

III-acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva enviada e, quando for o caso, reabertura de manifestação e complementação com novas informações relevantes.

§ 2º A Ouvidoria deverá cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos nos incisos I a VIII do **caput** no prazo de até 30 (trinta) dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 3º Os procedimentos a que se refere o inciso II do § 1º poderão ocorrer após o envio de resposta conclusiva pela Ouvidoria e obedecerão aos prazos e procedimentos estabelecidos pela unidade, observadas as diretrizes desta norma.

Art. 13. Caso a Ouvidoria receba manifestação que não esteja relacionada às suas competências, deverá:

I-no caso de o órgão competente utilizar o mesmo sistema e base de dados informatizada, encaminhar a manifestação diretamente ao órgão responsável;

UFGD - Unidade I - Rua João Rosa Góes, 1761 Vila Progresso - Caixa Postal 322 - CEP: 79.825-70 Dourados/MS -
Telefone:(67) 3410-2002

UFGD - Unidade II - Rodovia Dourados - Itahum, Km12 Cidade Universitária - Caixa Postal 533 - CEP: 79.804-970
Dourados/MS - Telefone: (67) 3410-2500



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS
BOLETIM DE SERVIÇOS

Boletim Oficial de Atos Administrativos

N. 5551

Data: 10/05/2023

II-no caso de o órgão responsável não utilizar o mesmo sistema e base de dados, indicar ao cidadão os canais de atendimento do órgão competente.

Art. 14.As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso III do **caput**do art. 7º desta norma.

Parágrafo único. As manifestações recebidas por meio distinto ao definido no **caput**serão digitalizadas e inseridas no sistema Fala.BR pela Ouvidoria, sem prejuízo de que a unidade oriente o manifestante a realizar sua manifestação diretamente na referida plataforma.

Art. 15. As manifestações colhidas verbalmente serão transcritas e inseridas no sistema Fala.BR.

§ 1º Na transcrição de manifestações a que se refere o **caput**, a Ouvidoria da UFGD observará as seguintes diretrizes:

I-registro completo, fidedigno e integral da manifestação; e

II-desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários distintos.

§ 2ºNo ato de registro da manifestação, cabe à Ouvidoria informar ao manifestante o número de protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação.

Art. 16. Na análise preliminar das manifestações, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da Ouvidoria, e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

§ 1º Na análise preliminar de denúncias deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos que amparem a sua apuração.

§ 2º A denúncia será considerada habilitada quando existirem os requisitos a que se refere o § 1º.

§ 3ºA denúncia poderá ser encerrada pela Ouvidoria:

I-quando os fatos relatados forem de competência de órgão não subordinado à UFGD; ou

II- excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção do denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

Art. 17. Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações.

§ 1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante

UFGD - Unidade I - Rua João Rosa Góes, 1761 Vila Progresso - Caixa Postal 322 - CEP: 79.825-70 Dourados/MS -
Telefone:(67) 3410-2002

UFGD - Unidade II - Rodovia Dourados - Itahum, Km12 Cidade Universitária - Caixa Postal 533 - CEP: 79.804-970
Dourados/MS - Telefone: (67) 3410-2500



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS
BOLETIM DE SERVIÇOS

Boletim Oficial de Atos Administrativos

N. 5551

Data: 10/05/2023

no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, vedada a realização de pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

§ 2º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no § 2º do art. 12 desta norma, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 3º A falta da complementação de informações pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 18. A Ouvidoria pode solicitar informações às áreas da UFGD responsáveis pela execução de serviços ou por tomada de providências, as quais devem responder dentro do prazo de até 10 (dez) dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa.

Parágrafo único. É vedada, no caso de denúncias ou comunicações de irregularidades, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

Art. 19. A Ouvidoria deverá comunicar-se com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:

I-utilização de termos e expressões compreensíveis pelo manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

II-estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, colocando as informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Art. 20. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, a Ouvidoria observará o seguinte conteúdo mínimo:

I-no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

II-no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

III-no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;

IV-no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e

V- no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

Parágrafo único. A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de

UFGD - Unidade I - Rua João Rosa Góes, 1761 Vila Progresso - Caixa Postal 322 - CEP: 79.825-70 Dourados/MS -
Telefone:(67) 3410-2002

UFGD - Unidade II - Rodovia Dourados - Itahum, Km12 Cidade Universitária - Caixa Postal 533 - CEP: 79.804-970
Dourados/MS - Telefone: (67) 3410-2500



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS
BOLETIM DE SERVIÇOS

Boletim Oficial de Atos Administrativos

N. 5551

Data: 10/05/2023

manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Art. 21. A Ouvidoria deverá oferecer mecanismo de avaliação do atendimento prestado e da resolutividade apresentada pela instituição a cada demanda, após o encaminhamento da resposta conclusiva.

Parágrafo único. A Ouvidoria deverá analisar periodicamente os resultados das avaliações e, sempre que possível, implementar as oportunidades de melhoria nelas apresentadas.

Art. 22. A Ouvidoria exigirá certificação de identidade sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados.

§ 1º A certificação de identidade de que trata o **caput** correrá:

I-virtualmente, caso o manifestante possua identidade ou certificação digital; ou

II-presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto à Ouvidoria.

§ 2º Excepcionalmente, a Ouvidoria poderá adotar meios alternativos de certificação de identidade por meio da conferência das informações inseridas em seu cadastro com informações disponíveis em outras fontes constantes de bases públicas.

Art. 23. A identidade dos manifestantes é informação protegida nos termos do art. 10º, § 7º, da Lei nº 13.460, de 2017, e do art. 4º-B, da Lei nº 13.608, de 2018, e demais normas que tratam da proteção de dados pessoais.

§ 1º A proteção de que trata o **caput** estende-se à identidade e aos elementos de identificação do manifestante, os quais compreendem, dentre outros, dados cadastrais, atributos genéticos, atributos biométricos e dados biográficos.

§ 2º O acesso às informações de que trata o **caput** será restrito aos agentes públicos legalmente autorizados e com necessidade de conhecê-las, os quais estarão sujeitos à responsabilização por seu uso indevido nos termos do art. 32 da Lei nº 12.527, de 2011.

Art. 24. A denúncia recebida que contiver indícios mínimos de materialidade, autoria e relevância será considerada habilitada e encaminhada às unidades responsáveis pela apuração na UFGD.

§ 1º Consideram-se unidades responsáveis pela apuração na UFGD a Auditoria Interna, a Corregedoria Universitária, a Comissão de Ética Setorial e outras que possuam competência normativa para investigar denúncias.

§ 2º As unidades responsáveis pela apuração na UFGD encaminharão à Ouvidoria o resultado

UFGD - Unidade I - Rua João Rosa Góes, 1761 Vila Progresso - Caixa Postal 322 - CEP: 79.825-70 Dourados/MS -
Telefone: (67) 3410-2002

UFGD - Unidade II - Rodovia Dourados - Itahum, Km12 Cidade Universitária - Caixa Postal 533 - CEP: 79.804-970
Dourados/MS - Telefone: (67) 3410-2500



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS
BOLETIM DE SERVIÇOS

Boletim Oficial de Atos Administrativos

N. 5551

Data: 10/05/2023

final, a fim de informar ao manifestante sobre os desdobramentos de sua manifestação.

§ 3º Caso a denúncia não contenha os requisitos mínimos para habilitação, deverá ser mantido registro de justificativa para a sua inabilitação e, quando identificado, o denunciante deve receber resposta fundamentada.

Art. 25. Desde o recebimento da denúncia, a Ouvidoria adotará as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos da Lei nº 13.608, de 2018.

§ 1º A proteção da identidade do denunciante será garantida pelo prazo de cem anos, mediante a adoção de medidas de segurança para o acesso aos seus dados, que deverão ser restritos aos agentes públicos que necessitem ter conhecimento das informações.

§ 2º A necessidade de acesso às informações será declarada pelo agente público competente para conduzir o processo de apuração, quando for indispensável para a análise dos fatos relatados na denúncia.

Art. 26. Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade e dispensada a produção de resposta conclusiva, uma vez que nesse tipo de manifestação não é possível identificar o manifestante.

Parágrafo único. A impossibilidade do envio de resposta conclusiva pela falta de identificação do manifestante não dispensa a Ouvidoria de registrar o encaminhamento à unidade responsável pela apuração, nem de registrar os resultados da eventual apuração, nem de motivar o arquivamento da manifestação no sistema institucional de tratamento de manifestações.

CAPÍTULO III

DA CARTA DE SERVIÇOS

Art. 27. Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a Ouvidoria assegurará que estejam disponíveis as informações relativas:

I-ao nome do serviço oferecido;

II-aos requisitos, formas, locais e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III-às etapas para processamento e mecanismo de consulta das etapas do serviço;

IV-ao prazo para a prestação do serviço;

V-à forma de comunicação com o solicitante do serviço;

UFGD - Unidade I - Rua João Rosa Góes, 1761 Vila Progresso - Caixa Postal 322 - CEP: 79.825-70 Dourados/MS -
Telefone:(67) 3410-2002

UFGD - Unidade II - Rodovia Dourados - Itahum, Km12 Cidade Universitária - Caixa Postal 533 - CEP: 79.804-970
Dourados/MS - Telefone: (67) 3410-2500



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS
BOLETIM DE SERVIÇOS

Boletim Oficial de Atos Administrativos

N. 5551

Data: 10/05/2023

VI -aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;e

VII -ao tempo de espera para o atendimento.

Art. 28.Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, a Ouvidoria deverá adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviços no sítio eletrônico da UFGD.

Art. 29.A Ouvidoria deverá promover a revisão da Carta de Serviços periodicamente e orientar as áreas responsáveis a proceder as alterações das informações de cada serviço, bem como em caso de descontinuidade ou criação de novo serviço.

CAPÍTULO IV

DA CONDUTA DOS AGENTES DE OUVIDORIA

Art. 30.No exercício de suas atribuições, os agentes de ouvidoria observarão as regras definidas pelo Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, constante do Anexo do Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994, pelos códigos de ética ou de conduta profissional instituídos na UFGD, bem como seguirão as seguintes diretrizes de atuação:

I-tratar as demandas recebidas com seriedade, ética e imparcialidade, buscando soluções justas e adequadas para cada caso;

II-zelar pela tutela da confiança do usuário de serviços públicos que recorre à Ouvidoria;

III-prestar atendimento de forma cortês, respeitosa e prestativa, visando à satisfação do cidadão e à resolução de suas demandas;

IV- respeitar os usuários de serviços públicos em suas peculiaridades, necessidades e vulnerabilidades, bem como zelar pelo seu melhor interesse;

V-manter uma comunicação transparente com o cidadão durante o tratamento das manifestações;

VI- adotar as medidas necessárias para salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes;

VII- atuar em conjunto com as áreas responsáveis pela resolução dos problemas identificados, mantendo-se sempre atualizado e buscando soluções efetivas e eficientes;

VIII-não adotar medidas tendentes à restrição dos direitos à manifestação de que trata a Lei nº 13.460, de 2017, salvo se definidas por lei ou se necessárias para coibir ou prevenir violência ou grave ameaça;

UFGD - Unidade I - Rua João Rosa Góes, 1761 Vila Progresso - Caixa Postal 322 - CEP: 79.825-70 Dourados/MS -
Telefone:(67) 3410-2002

UFGD - Unidade II - Rodovia Dourados - Itahum, Km12 Cidade Universitária - Caixa Postal 533 - CEP: 79.804-970
Dourados/MS - Telefone: (67) 3410-2500



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS
BOLETIM DE SERVIÇOS

Boletim Oficial de Atos Administrativos

N. 5551

Data: 10/05/2023

IX- manter conduta ilibada, atuando com honestidade e transparência no desempenho de suas funções, sem incorrer em práticas que possam ser consideradas antiéticas ou ilícitas;

X-abster-se de publicar ou compartilhar informações obtidas em razão do ofício por qualquer outro meio que não aqueles previstos na legislação aplicável;

XI-abster-se de utilizar as informações obtidas em razão do ofício para benefício próprio ou de terceiros;

XII-abster-se de praticar atos de discriminação, assédio ou qualquer outra forma de violência física ou psicológica; e

XIII-abster-se de quaisquer práticas que possam gerar conflitos de interesse ou comprometer a imparcialidade e a isenção na apuração das demandas recebidas.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 31. Os dirigentes da UFGD, incluindo Reitor(a), Vice-Reitor(a), Pró-Reitores(as), Diretores(as) de Unidades Acadêmicas, Coordenadores(as) e Chefes, devem cooperar com a Ouvidoria para o exercício de suas atribuições, facilitando o acesso da Ouvidoria a serviços, sistemas informatizados, informações e servidores, sempre que necessário e possível.

Art. 32. As atividades realizadas pela Ouvidoria da UFGD estão sujeitas à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento da Controladoria-Geral da União, órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal.

Parágrafo único. Casos omissos a respeito da atuação da Ouvidoria e de seus agentes serão supridos pelos normativos atualizados do referido órgão central.

Art. 33. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

UFGD - Unidade I - Rua João Rosa Góes, 1761 Vila Progresso - Caixa Postal 322 - CEP: 79.825-70 Dourados/MS -
Telefone:(67) 3410-2002

UFGD - Unidade II - Rodovia Dourados - Itahum, Km12 Cidade Universitária - Caixa Postal 533 - CEP: 79.804-970
Dourados/MS - Telefone: (67) 3410-2500