



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO NACIONAL DE EDUCAÇÃO DE SURDOS - INES

PORTARIA Nº 274 DE 20 DE ABRIL DE 2023

A DIRETORA GERAL DO INSTITUTO NACIONAL DE EDUCAÇÃO DE SURDOS – INES, no uso das atribuições que lhe confere a Portaria INES nº 24, de 19/01/2023, publicada no DOU de 23/01/2023, e da competência fixada pelo Regimento Interno, aprovado pela Portaria Ministerial nº 323, de 08/04/2009, publicada no DOU de 09/04/2009,

RESOLVE:

Publicar a Resolução nº 01/2023 que Regulamenta a estrutura e as atividades da Ouvidoria do INES.

Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Solange Maria da Rocha".

SOLANGE MARIA DA ROCHA
Diretora Geral



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO NACIONAL DE EDUCAÇÃO DE SURDOS – INES

RESOLUÇÃO INES Nº 001/2023, DE 19 DE ABRIL DE 2023

Regulamenta a estrutura e as atividades da Ouvidoria do INES

O Conselho Diretor do INES, no uso de suas atribuições, em sua Primeira Reunião Ordinária de 2023, realizada no dia 29 de março de 2023, aprovou a regulamentação da estrutura e das atividades da Ouvidoria do INES e considerando,

- o disposto no artigo 37, parágrafo 3º, inciso I, da Constituição da República Federativa do Brasil, que estabelece a necessidade de manutenção, pela administração direta e indireta, de formas de participação popular no acompanhamento da prestação de serviços públicos;
- a possibilidade de prevenção e mediação de conflitos, com base, entre outros, nos princípios da ética, da transparência, da moralidade, da eficiência, da igualdade, da confiança, da economicidade, da celeridade, da boa-fé;
- a inclusão da Ouvidoria na estrutura administrativa, para instituir uma nova ferramenta de gestão, viabilizando o comprometimento do processo democrático e viabilizando o exercício da cidadania.

Resolve:

Art. 1º Regulamentar, no âmbito do Instituto Nacional de Educação de Surdos, a estrutura e atividades 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; Portaria/CGU nº 581 de 09 de março de 2021; e da Portaria/INES nº 195 de 18 de abril 2017, publicada no Boletim de Serviço INES nº 04 de 28 de abril de 2017, que criou a ouvidoria no INES.

CAPÍTULO I
DA NATUREZA E DO FUNCIONAMENTO

Art. 2º A Ouvidoria do Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES), em razão de sua natureza mediadora, serve como instrumento de avaliação do funcionamento dos serviços prestados pelo INES, intermediando tanto as demandas propostas por alunos, servidores, responsáveis de alunos, colaboradores e usuários dos serviços públicos oferecidos pelo INES, sugerindo medidas que garantam a melhoria do desempenho institucional e o acesso às instâncias administrativas e acadêmicas, aproximando a comunidade e promovendo a acessibilidade.

Art. 3º A Ouvidoria terá o seu funcionamento na sede do INES, situada na Rua das Laranjeiras, 232 – sala 114 – térreo do prédio principal – Laranjeiras – CEP.: 22240-003 - Rio de Janeiro/RJ.

Art. 4º O contato com a Ouvidoria poderá ser feito preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv - <https://falabr.cgu.gov.br>), pessoalmente, por carta, e pelo endereço de correio eletrônico ouvidoria@ines.gov.br.

CAPÍTULO II
DA VINCULAÇÃO ADMINISTRATIVA

Art. 5º A Ouvidoria do INES está diretamente subordinada ao Diretor-Geral, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

Parágrafo único. Cumpre ao Diretor-Geral garantir o suporte necessário à Ouvidoria para o exercício de suas funções, de

forma que esta possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da Instituição.

CAPÍTULO III **DAS ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA**

Art. 6º No exercício de suas funções, a Ouvidoria do INES tem as seguintes atribuições:

I - apresentar, na página eletrônica do INES, seu sítio virtual atualizado, contendo as principais informações sobre o seu funcionamento, orientações à comunidade interna e externa e o sistema referente às solicitações que recebe;

II - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;

III - orientar os servidores, os alunos, responsáveis por alunos, colaboradores e a comunidade externa sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos, instruí-los e acompanharem a sua tramitação;

IV - acolher elogios, sugestões, solicitações, pedido de Simplifique!, reclamações, e denúncias sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de levar, pelo objeto do registro, os responsáveis a aperfeiçoá-los e/ou corrigi-los, buscando sempre o diálogo entre as partes;

V - promover as ações necessárias à apuração da veracidade das demandas junto aos órgãos competentes;

VI - encaminhar todas as manifestações recebidas aos setores responsáveis para a devida apuração, oferecendo a cada cidadão um tratamento personalizado e a todos um tratamento equânime;

VII - contribuir para a resolução de problemas provenientes dos diversos setores do INES, oferecendo alternativas e informações sobre a legislação e as normas internas vigentes do INES;

VIII - organizar e acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva, até solução final, mantendo os interessados informados sobre as providências adotadas e os resultados obtidos;

IX - acompanhar as providências adotadas pelos dirigentes da Instituição, visando à resolutividade das demandas;

X - ser continente para compreender as demandas dos solicitantes e as limitações dos setores, respondendo com agilidade, clareza e objetividade;

XI - atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;

XII - agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;

XIII - utilizar um sistema de registro de informações; e

XIV - exercer outras funções inerentes à Ouvidoria que se compatibilizem com sua finalidade.

§ 1º A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação, junto às unidades administrativas e acadêmicas, seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado, desde que esteja em observância aos normativos legais.

§ 2º Para o cumprimento de suas finalidades, a Ouvidoria documentará em sistema próprio (SisOuv), de maneira padronizada, todas as ocorrências, incidentes e soluções de problemas apresentados à sua consideração.

Art. 7º Compete à Ouvidoria:

I – receber, analisar e dar tratamento a:

a) manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere à Lei nº 13.460 de 2017;

b) relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608 de 2018; e

c) petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709 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 - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

§ 1º Sempre que outra unidade do Instituto Nacional de Educação de Surdos receber alguma das manifestações dispostas no inciso IV do Art. 6º, deverá ela encaminhar as informações coletadas imediatamente à Ouvidoria, principalmente se disserem respeito aos serviços constantes na Carta de Serviços do INES.

§ 2º Às unidades são vedadas quaisquer providências em momento anterior ao registro da manifestação na Ouvidoria.

§ 3º Incluem-se na alínea 'a' do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio INES.

Art. 8º A Ouvidoria deve ainda no exercício de suas competências:

I - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, 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:

a) 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;

b) 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;

c) com as demais unidades do INES para a adequada execução de suas competências;

III - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460 de 2017;

IV - produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460 de 2017, que será encaminhado ao Diretor-Geral do INES e disponibilizado integralmente na internet;

V - elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual encaminhando ao Diretor-Geral do INES e ao Conselho de Usuários para ciência e acompanhamento das ações; e

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

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.

CAPÍTULO IV

DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

Art. 9º A Ouvidoria do INES terá a seguinte estrutura administrativa:

I – um Ouvidor titular;

II – um Ouvidor suplente;

III – pelo menos um Técnico-Administrativo.

Art. 10. A Ouvidoria do INES será coordenada pelo Ouvidor titular, cujo nome deverá ser indicado pelo Diretor-Geral, aprovado pelo Conselho Diretor e avaliado pela Controladoria-Geral da União – CGU, nos termos do art. 11 § 1º e § 3º do Decreto nº 9.492 de 05 de setembro de 2018.

Parágrafo único. O titular da Ouvidoria terá mandato de três anos prorrogável uma única vez pelo mesmo período.

Art. 11. O Técnico-Administrativo realizará trabalhos internos da Ouvidoria.

Art. 12. A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura:

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, que disponha de condições que permitam a discrição e a manutenção do sigilo da identidade do manifestante e do conteúdo das manifestações apresentadas oralmente;

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/Login/Identificacao.aspx>.

VI - endereço de correio eletrônico de uso exclusivo da Ouvidoria, aos quais será dada transparência no portal do INES;

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

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

II - resiliência no trato de situações não previstas;

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

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

V - permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedido por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

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

Art. 13. A Ouvidoria será coordenada preferencialmente por servidor com nível superior que detenha pelo menos um dos seguintes critérios:

I - possuir experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria e acesso à informação ou de prestação e avaliação de serviços públicos;

II - comprovação de carga horária mínima de oitenta horas de capacitação em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, da CGU, nos últimos três anos que antecedem à indicação;

III - consignação do compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de cento e oitenta dias, contado da nomeação ou designação ao cargo ou função, como condicionante para manutenção da aprovação da indicação.

§ 1º O titular da Ouvidoria não poderá ter sido condenado:

a) em procedimento correccional ou ético nos últimos três anos;

b) pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou

c) pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

§ 2º O titular da Ouvidoria terá mandato de três anos prorrogável uma única vez pelo mesmo período.

§ 3º Finda a recondução referida no caput, 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.

§ 4º O mandato do titular da Ouvidoria poderá ser interrompido apenas nas seguintes situações:

I - a seu pedido;

II - por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;

III - 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 8.112/90, por ato da autoridade correccional competente, a partir da instauração do respectivo processo disciplinar;

IV - por conduta ética incompatível com a função ou por negligência no cumprimento de suas obrigações e funções, assim deliberado pelo Conselho Diretor, respeitado amplo direito de defesa;

V - se for condenado por crime em decisão judicial transitada em julgado;

VI - se desligado do quadro permanente do INES;

VII - por ato devidamente justificado do Diretor-Geral, aprovado pelo Conselho Diretor, precedido de parecer favorável do órgão central de ouvidoria, nos termos do art. 11 § 1º e § 3º do Decreto nº 9.492 de 05 de setembro de 2018, 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.

Art. 14. 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 Diretor-Geral do INES 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. 15 A Ouvidoria manterá plano anual de capacitação dos 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 V DO OUVIDOR

Art. 16. O Ouvidor titular é um facilitador das relações entre a comunidade interna e externa e deverá integrar o quadro do INES, em regime de tempo integral.

§ 1º O Ouvidor titular deverá ter mais de cinco anos de efetivo exercício de atividade no INES e profundo conhecimento da Instituição.

§ 2º O Ouvidor titular deverá evidenciar capacidade para assumir as funções previstas, demonstrando responsabilidade, descrição e organização, bem como desenvoltura para se comunicar com as diversas Unidades da Instituição, bem como com estudantes, servidores, responsáveis de alunos, colaboradores e comunidade externa.

§ 3º A função de Ouvidor titular não poderá ser acumulada com o exercício de qualquer outra função de direção, coordenação, assessoramento, cargo eletivo ou mandato sindical.

CAPÍTULO VI DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

Art. 17. São atribuições do Ouvidor titular:

I - orientar a equipe da Ouvidoria, no sentido de manter a máxima proximidade com os demandantes efetivos e potenciais do serviço, considerar o comprometimento das necessidades dos demandantes com os objetivos do INES e manter relacionamento com as diversas áreas do INES com vistas ao fortalecimento da cidadania;

II - garantir que todas as demandas formuladas e as sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, num período de tempo previamente determinado, variável de acordo com a natureza do assunto;

III - agir como mediador das questões recebidas, buscando a utilização de críticas e sugestões como oportunidade de melhorias e inovações de processos e serviços do INES;

IV - manter com os demandantes efetivos da Instituição e fora dela a proximidade adequada e necessária para resolver a demanda;

V - manter um relacionamento harmonioso com as diversas áreas do INES, voltando-se para o fortalecimento da cidadania, com condutas educativas e orientativas;

VI - manter-se informado sobre decisões e acontecimentos legais, pedagógicos, administrativos e técnicos de toda a Instituição, para facilitar o atendimento das demandas;

VII - sugerir, às diversas instâncias da administração da Instituição, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento do INES, bem como adequação de normas internas para expedição e atualização de atos normativos e mudanças de procedimentos, quando lhe pareça(m) a causa de problemas para cuja solução tenha sido chamado a contribuir;

VIII - prestar informações, esclarecimentos e assessoria à Diretor-Geral, quando solicitado ou convocado para tal fim;

IX - estabelecer e divulgar, em local próprio, suas rotinas, visando à otimização de sua função;

X - elaborar e encaminhar para o Diretor-Geral relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo dados quantitativos e qualitativos, bem como descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões, com vistas a melhorar as relações do INES com a comunidade e garantir o respeito dos direitos cidadãos, participações em atividades e o acesso a dados significativos pela gestão institucional;

XI - divulgar a Ouvidoria perante a comunidade interna e externa;

XII - desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua finalidade;

XIII - assessorar o Diretor-Geral do INES nos temas sob sua competência;

XIV - cumprir e fazer cumprir esta regulamentação; e

XV - agir, no exercício de suas funções, com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da ética, moralidade, legalidade, imparcialidade e eficiência administrativa.

Parágrafo Único: No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria do INES contará com a colaboração de gestores, docentes e técnico-administrativos, para formalizar solicitação às unidades ou aos órgãos da administração em que estejam lotados.

CAPÍTULO VII

DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

Art. 18. O tratamento de manifestações realizado pela Ouvidoria compreende:

I - recebimento da manifestação;

II - registro da manifestação no SisOuv - Plataforma Fala.BR, quando couber;

III - triagem;

IV - encaminhamento de manifestações para outra unidade, 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 de manifestação;

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

IX - avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria e 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, 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 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 regulamentação.

Art. 19. 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;

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.

Parágrafo único. O encaminhamento de denúncias observará a Resolução nº 3, de 2019, da Rede Nacional de Ouvidorias e os artigos 19 e 20 desta regulamentação.

Art. 20. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o art. 4º desta regulamentação.

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

Art. 21. As manifestações colhidas verbalmente serão transcritas e inseridas no sistema de ouvidoria (SisOuv) na plataforma Fala.BR.

§ 1º Na transcrição de manifestações a que se refere o caput, as unidades observarão 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.

§ 2º No 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. 22. A Ouvidoria do INES receberá os seguintes tipos de manifestação:

I - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;

II - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo INES;

III - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da administração do INES;

IV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço do INES;

V - denúncia: comunicação de prática de ato desrespeitoso, em desobediência às normas da Instituição, contrário à moral e aos bons costumes, incompatível com a dignidade institucional, ou de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

VI – Simplifique!: por meio do Simplifique!, o cidadão pode sugerir mudanças que ampliem a qualidade e facilitem o acesso e a prestação dos serviços públicos.

Art. 23. 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 de autoria, materialidade e relevância que amparem a sua apuração pelo Instituto Nacional de Educação de Surdos-INES.

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

§ 3º A denúncia poderá ser encerrada:

I - quando os fatos relatados forem de competência de órgão não subordinado ao INES; ou

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

Art. 24. 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 no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, vedada à 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 § 3º do art. 8º desta Resolução que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 4º 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. 25. A Ouvidoria pode solicitar informações às áreas do INES responsáveis pela execução de serviços ou por tomada de providências, as quais devem responder dentro do prazo de até vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma interna que estabeleça prazo inferior.

§ 1º Não havendo resposta por parte do setor responsável, dentro dos prazos referidos no caput, o Ouvidor, no uso de suas atribuições, solicitará providências junto ao setor hierárquica e imediatamente superior.

§ 2º O não cumprimento dos prazos dispostos no caput sujeitará o gestor ou servidor à apuração de sua responsabilidade, através dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação do Ouvidor.

Art. 26. A Ouvidoria deverá comunicar-se com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:

I - utilização de termos e expressões comprehensíveis 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, que deixem informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Parágrafo único. Cabe à Ouvidoria a orientação das unidades do INES com relação à adequação de linguagem das respostas.

Art. 27. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, Ouvidoria observará o seguinte conteúdo mínimo:

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e científicacão ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, dando-se ciência ao superior hierárquico, bem como à área de gestão de pessoas, para eventual registro em folha funcional;

II - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, com informação sobre o período estimado de tempo necessário à sua implementação, ou a justificativa, no caso de impossibilidade de fazê-lo;

III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento ao que foi solicitado ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento;

IV - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento;

V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório e os resultados da apuração ou sobre o seu arquivamento; e VI – no caso de Simplifique, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento ao que foi solicitado ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

Art. 28. 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 ocorrerá:

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. 29. 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. 30. A denúncia recebida que contiverem requisitos mínimos de relevância, autoria e materialidade será considerada habilitada e enviada às unidades de apuração do INES.

§ 1º Considera-se unidade de apuração aquela que detenha competência normativa para a apuração de denúncias.

§ 2º As unidades de apuração do INES encaminharão à Ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos 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. 31. 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 à identidade do denunciante se dará pelo prazo de cem anos, por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer.

§ 2º A necessidade de conhecer será declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

Art. 32. Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade, com a produção de resposta conclusiva.

Art. 33. Serão tratadas como manifestações de ouvidoria de tipologia 'solicitação' as petições de titulares de dados pessoais que visem a exercer os direitos previstos nos incisos III, IV, VI e IX do art. 18 e art. 20 da Lei nº 13.709 de 2018.

Parágrafo único. As petições de titulares de dados pessoais que visem a exercer os direitos previstos nos incisos I, II, VII e VIII da Lei nº 13.709, de 2018, observarão os prazos e procedimentos previstos pela Lei nº 12.527 de 2011.

CAPÍTULO VIII

DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS

Art. 34. À equipe da Ouvidoria do INES, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição da República Federativa do Brasil, das demais legislações brasileiras e das normativas internas

do INES.

CAPÍTULO IX

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA DO INES

Art. 35. 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.

Art. 36. Os serviços da Ouvidoria do INES serão avaliados de maneira permanente pelos usuários de seus serviços, por meio da aplicação de questionários.

CAPÍTULO X

DA CARTA DE SERVIÇOS

Art. 37. 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 e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III - às etapas para processamento do serviço;
- IV - ao prazo para a prestação do serviço;
- V - à forma de prestação do serviço;
- VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- VII - aos locais e às formas de acessar o serviço;
- VIII - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- IX - ao tempo de espera para o atendimento;
- X - ao prazo para a realização dos serviços;
- XI - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- XII - aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- XIII - aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- XIV - às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- XV - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado encontrar-se indisponível; e
- XVI - a outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Art. 38 Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, a Ouvidoria deverá adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviços no sítio eletrônico do INES.

Art. 39. 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 XI

DA RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS

Art. 40. Cabe à Ouvidoria disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação, como previsto no inciso VII do art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017, bem como prestar atendimento e orientação aos usuários sobre tais instrumentos, observados os seguintes princípios:

- I - empatia;

- II - imparcialidade;
- III - isonomia entre as partes;
- IV - autonomia da vontade das partes;
- V - busca do consenso;
- VI - boa-fé;
- VII - proporcionalidade entre meios e fins; e
- VIII - respeito à ordem pública e às leis vigentes.

Parágrafo único. As ações relacionadas à resolução pacífica de conflitos serão executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, por meio de procedimento regulamentado no âmbito do INES.

Art. 41. A Ouvidoria poderá utilizar meios de resolução pacífica de conflitos, em especial para a solução de controvérsias nas quais seja importante a direta e voluntária ação de ambas as partes divergentes.

Parágrafo único. Os meios de resolução pacífica de conflitos não serão elegíveis quando:

- I - as partes no conflito não tenham consentido com o uso da metodologia de resolução pacífica de conflitos;
- II - o objeto do conflito seja um direito indisponível;
- III - a resolução implicar na transigência sobre:
 - a) aplicação de ato normativo; ou
 - b) conduta passível de responsabilização de agente público; e
- IV - quando decorrente de denúncia.

Art. 42. Caberá ao responsável pelo processo de resolução pacífica de conflitos:

- I - assegurar às partes igualdade de tratamento;
- II - assegurar às partes o acesso às informações necessárias à tomada de decisão livre e informada;
- III - zelar pela rápida solução do conflito;
- IV - aproximar as partes para que elas negoiciem diretamente a solução desejada de sua divergência;
- V - manter registros de todo o processo de resolução pacífica do conflito, colhendo os compromissos das partes, quando cabível; e
- VI - adotar as medidas necessárias à formalização do acordo entre as partes.

Art. 43. A Ouvidoria poderá propor o uso de meios de resolução pacífica de conflitos de ofício ou a pedido do usuário ou gestor.

CAPÍTULO XII

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 44. O Diretor-Geral, Chefe de Gabinete, Diretores, Coordenadores, Chefes e demais dirigentes de unidades que compõem a estrutura organizacional do INES, deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário e possível, o seu acesso a serviços, informações e servidores.

Art. 45. A Ouvidoria não será responsável pela apuração de reclamações ou denúncias, ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo que venha a ser instaurado a partir de ações por ela desenvolvidas.

Art. 46. O Diretor-Geral poderá definir instruções complementares, regulamentando as ações da Ouvidoria.

Art. 47. Os casos omissos serão resolvidos pelo Conselho Diretor.

Art. 48. Esta Resolução entrará em vigor a partir da data de sua publicação.