

Relatório Anual de Gestão

Ouvidoria da UFMS – Ano de 2025





UNIDADES DA ADMINISTRAÇÃO CENTRAL

Reitoria

Camila Celeste Brandão Ferreira Ítavo

Vice-Reitoria

Albert Schiaveto de Souza

Pró-Reitoria de Administração e Infraestrutura

Hercules da Costa Sandim

Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis

Edilson José Zafalon

Pró-Reitoria de Cidadania e Sustentabilidade

Vivina Dias Sol Queiroz

Pró-Reitoria de Extensão, Cultura e Esporte

Lia Raquel Toledo Brambilla Gasques

Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

Gislene Walter da Silva

Pró-Reitoria de Graduação

Cristiano Costa Argemon Vieira

Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação

Fabício de Oliveira Frazillo

Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional

Dulce Maria Tristão

Agência de Comunicação Social e Científica

Rose Mara Pinheiro

Agência de Educação Digital e a Distância

Daiani Damm Tonetto Riedner

Agência de Inovação

João Batista Sarmiento dos Santos Neto

Agência de Internacionalização

Gustavo Santiago Torrecilha Cancio

Agência de Tecnologia da Informação e

Comunicação

Anderson Viçoso de Araujo

Diretoria de Avaliação Institucional

Helôisa Laura Queiroz Gonçalves da Costa

Diretoria de Gabinete da Reitoria

Vanessa Teodoro

Diretoria de Governança Institucional

Henrique Mongelli

UNIDADES DA ADMINISTRAÇÃO SETORIAL

Escola de Administração e Negócios

Cláudio Cesar da Silva

Faculdade de Artes, Letras e Comunicação

Gustavo Rodrigues Penha

Faculdade de Ciências Farmacêuticas, Alimentos e Nutrição

Luciana Miyagusku

Faculdade de Ciências Humanas

Cleverson Rodrigues da Silva

Faculdade de Computação

Liana Duenha Dessandre Garanhani

Faculdade de Direito

Fernando Lopes Nogueira

Faculdade de Educação

Milene Bartolomei Silva

Faculdade de Engenharias, Arquitetura e Urbanismo e Geografia

Fabio Verissimo Gonçalves

Faculdade de Medicina

Augustin Malzac

Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia

Carlos Alberto do Nascimento Ramos

Faculdade de Odontologia

Fabio Nakao Arashiro

Instituto de Biociências

Carla Cardozo Pinto de Arruda

Instituto de Física

Dorotéia de Fátima Bozano

Instituto Integrado de Saúde

Nathan Aratani

Instituto de Matemática

Bruno Dias Amaro

Instituto de Química

Carlos Eduardo Domingues Nazario

UFMS de Aquidauana

Ana Grazielle Lourenço Toledo

UFMS de Chapadão do Sul

Wallace da Silva de Almeida

UFMS de Coxim

Silvana Aparecida da Silva Zanchett

UFMS de Naviraí

Marco Antonio Costa da Silva

UFMS de Nova Andradina

Paulo Cesar Schotten

UFMS de Paranaíba

Andréia Cristina Ribeiro

UFMS de Ponta Porã

Leonardo Souza Silva

UFMS do Pantanal

Andreliza Cristina de Souza

UFMS de Três Lagoas

Larissa da Silva Barcelos

UNIDADE SUPLEMENTAR

Hospital Universitário Maria Aparecida

Pedrossian (Humap/Ebserh)

Andréa de Siqueira Campos Lindenberg

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	5
2 A OUVIDORIA	5
2.1 FORÇA DE TRABALHO	6
2.2 TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA	6
2.3 ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS	7
3 ATENDIMENTOS EM 2025	8
3.1 ATENDIMENTOS DIRETOS	8
4 DADOS ESTATÍSTICOS DAS MANIFESTAÇÕES DO FALA.BR	9
4.1 MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA PLATAFORMA FALA.BR	9
4.1.1 QUANTITATIVOS DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO	10
4.1.2 MANIFESTAÇÕES DE COMPETÊNCIA DA UFMS E ATENDIMENTO AOS PRAZOS	11
4.2 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	12
4.2.1 MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES	13
4.2.1.1 CONDUTA	13
4.2.1.2 GRADUAÇÃO	14
4.2.1.3 PÓS-GRADUAÇÃO	14
4.2.1.4 INFRAESTRUTURA	14
4.2.1.5 GESTÃO DE PESSOAS	14
4.2.1.6 GESTÃO E GOVERNANÇA	14
4.2.1.7 ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL	14
4.2.1.8 OUTROS TEMAS	15
4.2.1.9 INFRAESTRUTURA DE TIC	15
4.2.2 PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	15
4.2.2.1 RECLAMAÇÕES	15
4.2.2.2 DENÚNCIAS	16
4.2.2.3 SOLICITAÇÕES	16
4.2.2.4 COMUNICAÇÕES	17
4.2.2.5 ELOGIOS	18
4.2.2.6 SUGESTÕES	18
4.2.3 SOLUÇÕES ADOTADAS QUANTO ÀS MANIFESTAÇÕES RECORRENTES	19
4.2.4 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	21
4.2.5 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS POR MEIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	23
4.2.6 RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES	24
4.2.7 UNIDADES PROVEDORAS DAS RESPOSTAS	25
4.2.7.1 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA CORREGEDORIA	26
4.2.7.2 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO - PROGRAD	27
4.2.7.3 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELO CÂMPUS DE TRÊS LAGOAS - CPTL	27
4.2.7.4 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA OUVIDORIA	28
4.2.7.5 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS - PROGEP	28
4.2.7.6 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA AGÊNCIA DE EDUCAÇÃO DIGITAL E A DISTÂNCIA - AGEAD	28
4.2.7.7 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA - PROADI	29
4.2.7.8 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS - PROAES	29
4.2.7.9 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELO INSTITUTO DE BIOCÊNCIAS - INBIO	30
4.2.7.10 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO - PROPP	30

4.2.8 PERFIL DOS USUÁRIOS	30
4.2.9 ANÁLISE COMPARATIVA E SÍNTESE DO DESEMPENHO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	33
4.3 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	34
4.3.1 MOTIVOS DOS PEDIDOS E PONTOS RECORRENTES	34
4.3.2 PEDIDOS POR TIPO DE DECISÃO	35
4.3.3 NEGATIVAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	36
4.3.4 RECURSOS RECEBIDOS	37
4.3.5 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	39
4.3.6 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	40
4.3.7 PERFIL DOS USUÁRIOS	40
4.3.8 UNIDADES PROVEDORAS DAS RESPOSTAS	43
4.3.8.1 DA AVALIAÇÃO DOS ASSUNTOS DE COMPETÊNCIA DAS UNIDADES	45
5 AÇÕES DA OUVIDORIA CONSIDERADAS EXITOSAS E MELHORIAS REALIZADAS	46
5.1 AÇÕES DE CONSCIENTIZAÇÃO SOBRE A OUVIDORIA	46
5.1.1 CORREGEDORIA E OUVIDORIA PRESENTES	47
5.2 ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS	49
5.3 AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS POR MEIO DO CONSELHO DE USUÁRIOS	49
5.4 TRANSPARÊNCIA DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	51
5.5 ORIENTAÇÕES AOS SETORES	51
5.6 PEDIDOS DE COMPLEMENTAÇÃO E ORIENTAÇÕES AOS USUÁRIOS	51
5.7 INCENTIVO À PARTICIPAÇÃO EM PESQUISA DE SATISFAÇÃO E À PARTICIPAÇÃO NO CONSELHO DE USUÁRIOS	52
5.8 CONTROLE DE DEMANDAS E RELATÓRIOS	52
5.9 FORMAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIDORES DA OUVIDORIA	52
5.10 PARTICIPAÇÃO NA GOVERNANÇA INSTITUCIONAL	52
5.11 ESPAÇO MAIS ACOLHEDOR PARA ATENDIMENTOS	53
5.12 ATUALIZAÇÃO DE NORMATIVOS RELATIVOS À PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO AOS ASSÉDIOS E À DISCRIMINAÇÃO	53
5.13 PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	54
5.14 INDICADORES E EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA E PLANO DE DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE EM 2025	55
5.15 MODELO DE MATURIDADE DAS OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL (MMOUP)	61
6 PROPOSTAS DE AÇÕES PARA SUPERAR AS DIFICULDADES ENFRENTADAS NO ANO	62
6.1 MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO	63
6.2 REDUÇÃO DE MANIFESTAÇÕES REFERENTE À CONDUTA DE SERVIDORES E TERCEIRIZADOS	64
6.3 SUGESTÕES PARA REDUÇÃO DE DEMANDAS ORIUNDAS DOS ESTUDANTES	66
6.4 ATUALIZAÇÕES DOS SITES E TELEFONES	67
6.5 RECOMENDAÇÃO QUANTO AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	67
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	68

1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul apresenta o Relatório Anual de Gestão referente ao ano de 2025, em conformidade com os artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, e com a Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

O relatório tem como objetivo apresentar dados consolidados sobre as manifestações registradas pelos usuários dos serviços públicos da Universidade, bem como os pedidos de acesso à informação recebidos por meio da Plataforma Fala.BR.

Os dados apresentados foram extraídos da Plataforma Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, de planilhas de controle da Ouvidoria, e dos Painéis “Resolveu?” e “Lei de Acesso à Informação”, da Controladoria-Geral da União (CGU), que reúnem informações, respectivamente, sobre as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação registrados no Fala.BR.

Além de dados estatísticos, o documento traz análises e recomendações voltadas ao aprimoramento da gestão e à melhoria dos serviços prestados à sociedade.

2 A OUVIDORIA

A Ouvidoria da UFMS constitui uma instância de participação social e de controle interno voltada ao aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Instituição. Sua atuação fundamenta-se nos princípios da administração pública, especialmente na transparência, na eficiência, na ética e na promoção do diálogo entre a administração universitária e os usuários dos serviços públicos.

Nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, a Ouvidoria exerce papel essencial na interlocução entre a sociedade e a Universidade e recebe, analisa, encaminha, responde e acompanha as manifestações apresentadas pelos usuários, tais como reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e pedidos de simplificação de serviços.

Na UFMS, a Ouvidoria também é responsável pela operacionalização do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), em atendimento à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI), por meio do qual qualquer cidadão pode solicitar acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pela Universidade, assegurando-se a transparência e o controle social.

A ferramenta utilizada para o registro e acompanhamento das manifestações é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, sistema mantido pela Controladoria-Geral da União (CGU), no qual os usuários podem registrar manifestações e pedidos de acesso à informação, acompanhar seu andamento e receber as respostas encaminhadas pela Instituição.

Além do tratamento das manifestações, a Ouvidoria desenvolve atividades de aprimoramento da gestão institucional, identificando tendências, pontos recorrentes e oportunidades de melhoria nos serviços prestados pela Universidade, que permitem subsidiar a tomada de decisões pelos gestores e contribuir para o aperfeiçoamento contínuo das políticas e práticas institucionais.

A Ouvidoria também coordena iniciativas relacionadas à avaliação dos serviços públicos e à participação social, como a atuação junto ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFMS, por meio de Plataforma virtual, e o acompanhamento da atualização da Carta de Serviços ao Usuário, disponível no portal gov.br. Essas ações visam ampliar os canais de diálogo com a sociedade e promover maior transparência e qualidade na prestação dos serviços públicos.

No âmbito da proteção de dados pessoais, a Ouvidoria atua conforme a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), acompanhando a conformidade da UFMS às disposições desta lei. Desde 2020, a função de Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais da Instituição é exercida pelo Ouvidor, que atua como ponto de contato entre a UFMS, os titulares de dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Dessa forma, a Ouvidoria da UFMS consolida-se como um importante instrumento de escuta qualificada da sociedade, contribuindo para o fortalecimento da governança institucional, para a melhoria da gestão pública e para a promoção de um ambiente universitário mais transparente, participativo e orientado à excelência na prestação de serviços.

2.1 FORÇA DE TRABALHO

A Ouvidoria da UFMS conta com equipe composta por servidores efetivos responsáveis pela condução das atividades de recebimento, análise, tratamento, resposta e acompanhamento das manifestações registradas pelos usuários dos serviços públicos da Universidade. A equipe atua de forma integrada com as diversas unidades administrativas e acadêmicas da Instituição, para garantir respostas tempestivas e qualificadas às demandas apresentadas.

A equipe da Ouvidoria é composta por 3 servidores efetivos, sendo a Ouvidora e 2 técnico-administrativos, que atuam no suporte às atividades da Ouvidoria, do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e da conformidade à LGPD, desempenhando funções relacionadas ao atendimento aos usuários, à gestão das manifestações na Plataforma Fala.BR, outras rotinas administrativas e ao monitoramento dos indicadores de desempenho da unidade.

2.2 TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA

As manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFMS são classificadas conforme as tipologias estabelecidas na legislação vigente, o que permite sua adequada categorização e a identificação de padrões recorrentes, subsidiando a melhoria contínua dos serviços prestados pela Universidade.

Para a compreensão deste relatório, adotam-se as seguintes definições, em consonância com a legislação aplicável:

- Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ilícito cuja apuração dependa da atuação dos órgãos competentes;
- Comunicação: manifestação anônima que relata irregularidade, contendo indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;
- Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao serviço prestado;
- Sugestão: apresentação de proposta de aprimoramento de serviços ou processos institucionais;
- Solicitação: requerimento de adoção de providências por parte da Administração;
- Reclamação: manifestação de insatisfação quanto à prestação de serviços ou à conduta de agentes públicos, contratados, terceirizados, estagiários, voluntários ou estudantes.

Os registros provenientes do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) são classificados como pedidos de acesso à informação.

2.3 ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

A Ouvidoria da UFMS disponibiliza diferentes canais de atendimento à comunidade universitária e à sociedade em geral, com o objetivo de facilitar o acesso dos usuários aos serviços da unidade e ampliar as possibilidades de participação social:

OUVIDORIA DA UFMS — CANAIS DE ATENDIMENTO

	Av. Costa e Silva, s/nº — Cidade Universitária, Bloco 2 Setor 2, Campo Grande/MS, CEP 79070-900
	(67) 3345-7983 (67) 3345-7021 (67) 3345-7789
	ouvidoria.rtr@ufms.br
	ouvidoria.ufms.br
	Plataforma Fala.BR

O principal canal para registro das manifestações é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, sistema mantido pela Controladoria-Geral da União (CGU), por meio do qual os usuários podem registrar suas manifestações à Ouvidoria, bem como acompanhar seu andamento e receber respostas encaminhadas pela Instituição.

Além da plataforma digital, a Ouvidoria realiza atendimentos por diferentes meios de contato, para orientações aos usuários e esclarecimentos sobre os serviços prestados pela Universidade.

A Ouvidoria da UFMS está localizada na Cidade Universitária, em Campo Grande (MS), com atendimento telefônico, por correspondência física e eletrônica e também atendimento presencial, de segunda a sexta-feira, das 7h às 11h e das 13h às 17h.

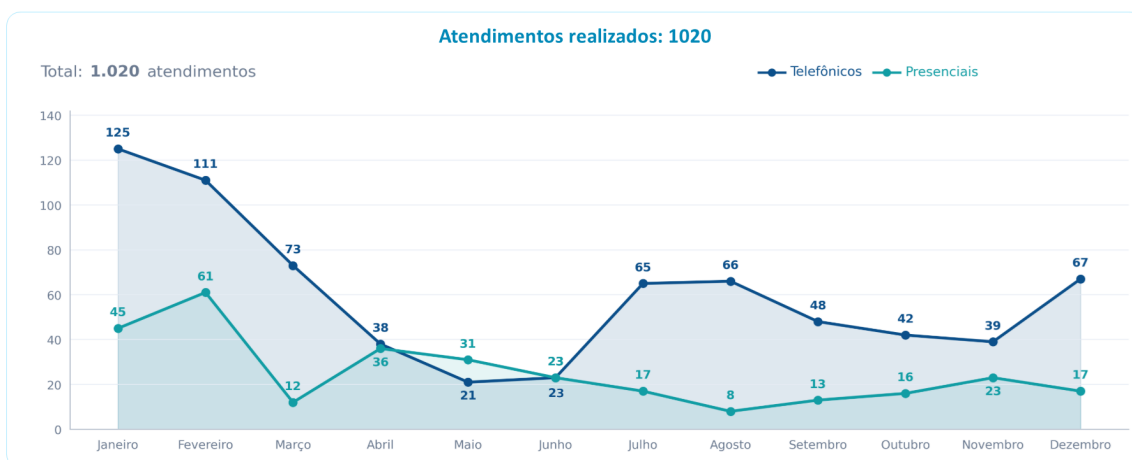
Nos atendimentos realizados, as manifestações são registradas na Plataforma [Fala.BR](#). Quando há necessidade de confirmação dos dados de identificação do usuário ou de apresentação de informações indispensáveis ao registro da manifestação, o usuário é orientado a realizá-la diretamente na plataforma. Sempre que solicitado, ou quando todas as informações necessárias são apresentadas durante o atendimento, a equipe da Ouvidoria realiza o registro em seu nome, assegurando o encaminhamento às unidades competentes, o acompanhamento pelo manifestante e a centralização dos registros em sistema único para fins de controle e gestão.

3 ATENDIMENTOS EM 2025

A Ouvidoria reúne, por meio de atendimentos presenciais, telefônicos, manifestações por correspondência física e eletrônica e por meio da [Plataforma Fala.BR](#), as informações a respeito das necessidades, solicitações e opiniões gerais da Comunidade Universitária - que compreende servidores e estudantes, além de cidadãos que usufruem dos serviços da Universidade. Esses atendimentos constituem importante instrumento de escuta ativa dos usuários dos serviços da Universidade, possibilitando a orientação quanto aos serviços institucionais, o encaminhamento adequado de demandas e a formalização de manifestações quando necessário.

3.1 ATENDIMENTOS DIRETOS

Em 2025, a equipe da Ouvidoria contabilizou a realização de 1.020 atendimentos diretos, sendo 718 atendimentos telefônicos e 302 presenciais:



O volume registrado evidencia que a unidade além de atuar como canal formal de recepção de manifestações, também é utilizada como instância de orientação, mediação inicial e direcionamento qualificado dos usuários.

A maior parte dessas interações teve caráter resolutivo imediato. Do total de atendimentos telefônicos, 99% foram solucionados sem necessidade de registro formal na Plataforma Fala.BR. Entre os atendimentos presenciais, esse percentual foi de 97%. Esses resultados denotam a capacidade da Ouvidoria em prestar esclarecimentos, orientar fluxos institucionais e encaminhar demandas simples, evitando a formalização desnecessária de registros e contribuindo para maior eficiência no tratamento das manifestações que efetivamente demandam tramitação formal.

Os atendimentos diretos funcionam como importante mecanismo de filtro qualificado, com impacto positivo sobre a racionalização do fluxo de trabalho, a redução de demandas improcedentes ou incompletas e o fortalecimento da relação entre a Universidade e seus usuários.

4 DADOS ESTATÍSTICOS DAS MANIFESTAÇÕES DO FALA.BR

Apresenta-se, a seguir, a consolidação dos dados das manifestações recebidas formalmente pela Ouvidoria em 2025, registradas na Plataforma [Fala.BR](#).

A análise dos dados permite identificar padrões de demanda, temas recorrentes e aspectos do desempenho institucional no tratamento das manifestações, como cumprimento de prazos, resolatividade e satisfação dos usuários, configurando importante subsídio à gestão universitária para o aprimoramento dos serviços, a revisão de fluxos e o fortalecimento da transparência e da participação social.

4.1 MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA PLATAFORMA FALA.BR

No ano de 2025, foram recebidas 1.083 manifestações pela Ouvidoria, por meio da Plataforma Fala.BR, abrangendo tanto manifestações de ouvidoria quanto pedidos de acesso à informação. Parte desses registros decorreu dos atendimentos realizados pela própria Ouvidoria, quando, após orientação inicial, houve necessidade de formalização da demanda com registro no sistema, enquanto a maioria das manifestações foi cadastrada diretamente pelos cidadãos no [Fala.BR](#).

Desse total, 844 correspondem a manifestações de ouvidoria, compreendendo reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e comunicações; e 239 correspondem a pedidos de acesso à informação, registrados no âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

A distribuição por tipo evidencia a predominância das manifestações típicas de ouvidoria, que representam aproximadamente 78% do total, indicando maior demanda por canais de escuta, mediação e resolução de questões relacionadas aos serviços e à atuação institucional.

Ressalta-se que das 844 manifestações de ouvidoria recebidas em 2025, 747 foram respondidas pela UFMS. As demais tiveram tratamento conforme as hipóteses legais aplicáveis, sendo 85 arquivadas com base nas hipóteses legais aplicáveis de ausência de complementação pelo usuário, duplicidade de registros, falta de clareza ou precisão da demanda, inadequação do conteúdo ou conteúdo impróprio e, 12 foram encaminhadas a outros órgãos, por não se enquadrarem na

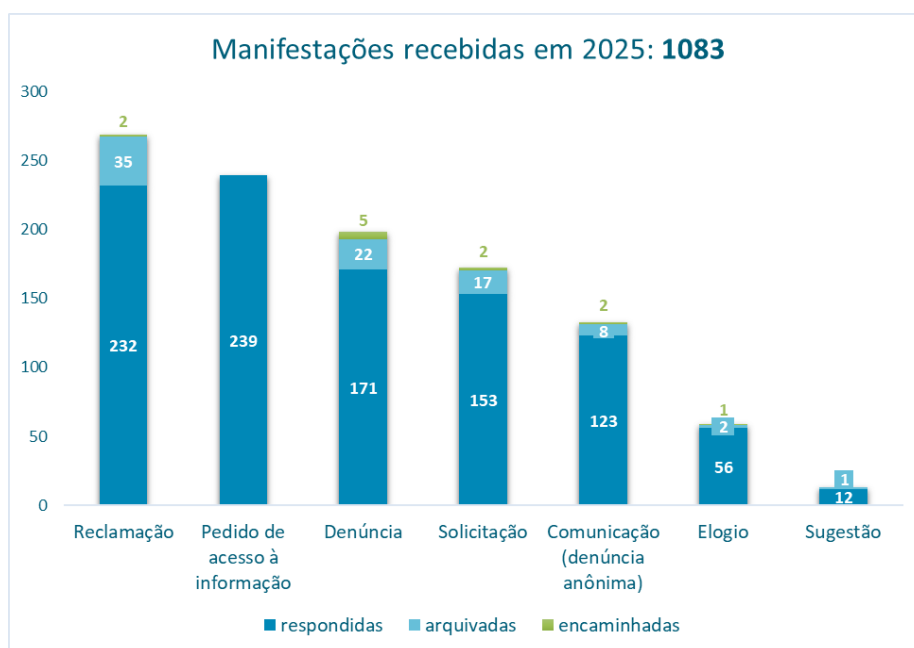
competência da Universidade. Dessa forma, observa-se o tratamento integral das manifestações registradas no período.

Assim, após o tratamento das manifestações, foram respondidos 986 protocolos pela UFMS, sendo 239 pedidos de acesso à informação e as 747 manifestações de ouvidoria elencadas acima.

Os dados demonstram elevada capacidade institucional de tratamento das demandas recebidas, com predominância de respostas conclusivas. Por outro lado, o volume de manifestações arquivadas aponta para a necessidade de aprimoramento contínuo das orientações fornecidas aos usuários, especialmente quanto à adequada formulação das demandas, de modo a reduzir ocorrências evitáveis e aumentar a efetividade do processo de análise.

4.1.1 QUANTITATIVOS DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Os quantitativos das manifestações recebidas em 2025, por tipo, são detalhados na figura a seguir.



Observa-se que as reclamações, os pedidos de acesso à informação (SIC), as denúncias e as solicitações concentraram a maior incidência de registros no período. Esse comportamento indica que a Ouvidoria da UFMS tem sido amplamente utilizada tanto como canal de transparência passiva quanto como instrumento de registro de insatisfações, demandas por providências e relatos de possíveis irregularidades.

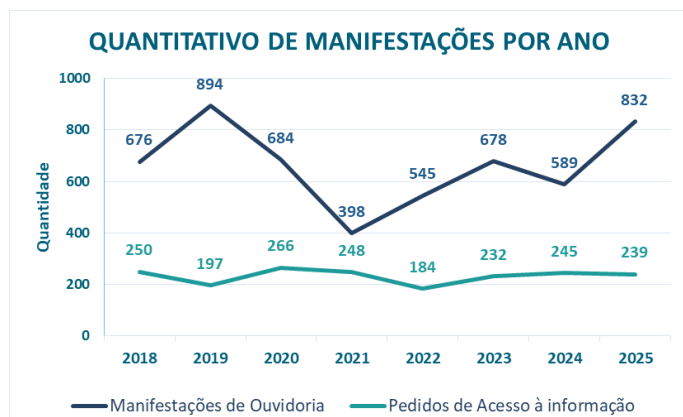
Das manifestações de ouvidoria recebidas, 85 foram arquivadas, representando cerca de 10% do total. Os arquivamentos ocorreram com fundamento nas hipóteses legais aplicáveis, incluindo ausência de complementação pelo usuário; duplicidade de registros; falta de clareza ou insuficiência de informações, especialmente em manifestações anônimas; ou conteúdo impróprio.

Quanto às manifestações encaminhadas, estas correspondem àquelas inicialmente dirigidas à UFMS, mas que, após análise prévia, foram identificadas como não pertencentes à competência institucional da Universidade. Nesses casos, foram realizados os devidos encaminhamentos aos órgãos ou entidades competentes, totalizando 12 registros no período.

O baixo volume de encaminhamentos externos sugere adequada compreensão, por parte dos usuários, acerca das atribuições da UFMS, embora permaneçam ocorrências pontuais de direcionamento inadequado.

4.1.2 MANIFESTAÇÕES DE COMPETÊNCIA DA UFMS E ATENDIMENTO AOS PRAZOS

A evolução do quantitativo de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação de competência da UFMS, no período de 2018 a 2025, está apresentada na figura a seguir.



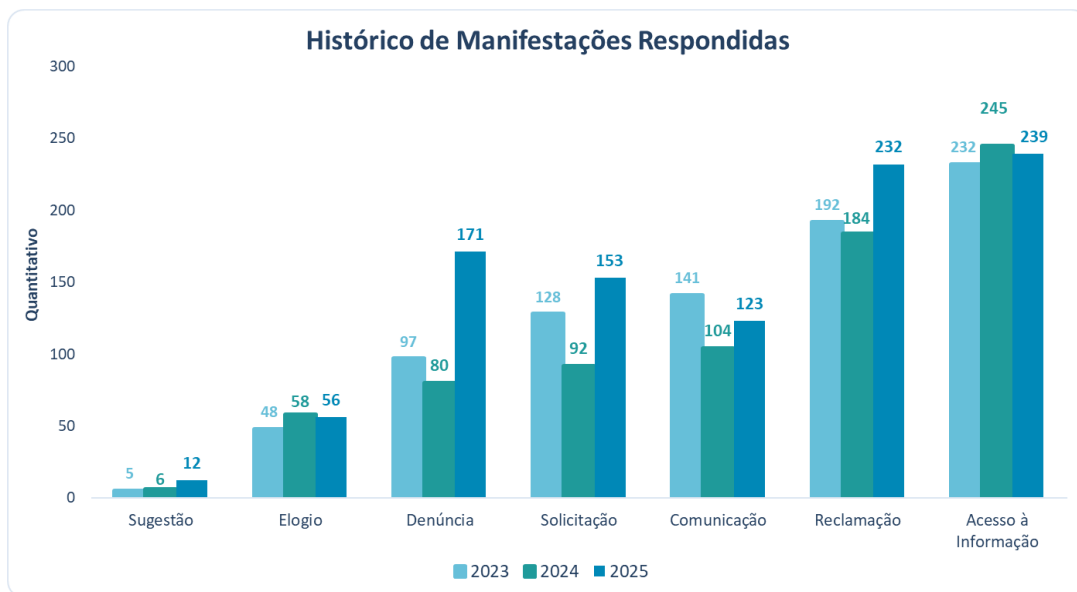
Em 2025, a UFMS manteve o índice de 100% de respostas às manifestações de sua competência dentro do prazo legal, tanto no âmbito da ouvidoria quanto no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), desempenho que vem sendo sustentado desde 2018 e que reflete a consolidação dos fluxos internos de tratamento, a articulação eficaz entre a Ouvidoria e as unidades responsáveis, bem como a internalização, pelas áreas

institucionais, da relevância do atendimento tempestivo ao cidadão, em consonância com as diretrizes da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e da Lei nº 12.527/2011.

Com base nos dados do painel *“Resolveu?”*, verifica-se que, entre as universidades federais com registros na plataforma no período analisado, apenas duas Ouvidorias alcançaram o atendimento de 100% das manifestações dentro do prazo legal em todos os anos, sendo a Ouvidoria da UFMS uma dessas instituições, o que reforça seu posicionamento de destaque no cenário nacional.

A análise dos dados também evidencia crescimento relevante no volume de manifestações de ouvidoria em 2025, em comparação aos anos anteriores.

A distribuição das manifestações efetivamente respondidas pela UFMS, por tipologia, no período de 2023 a 2025, está apresentada na figura a seguir:



As 747 manifestações de ouvidoria respondidas no ano de 2025 foram classificadas conforme as tipologias: reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e comunicações. Também foram respondidos 239 pedidos de acesso à informação por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), os quais mantêm trajetória estável em patamar elevado ao longo da série histórica, evidenciando demanda contínua por transparência e acesso a informações institucionais.

As reclamações e denúncias e comunicações registraram aumento significativo em 2025, o que pode refletir maior confiança dos usuários no canal de ouvidoria como instrumento de integridade e reporte de irregularidades e insatisfações, bem como maior visibilidade institucional da unidade.

As solicitações também tiveram crescimento, reforçando o papel da Ouvidoria como canal de intermediação entre os usuários e a Administração, especialmente na busca por providências e resolução de demandas operacionais.

As comunicações tiveram variação moderada ao longo do período, comportamento possivelmente associado à natureza anônima da tipologia.

As manifestações classificadas como elogio mantiveram estabilidade relativa, enquanto as sugestões permaneceram com baixa incidência, indicando menor utilização da Ouvidoria como canal de reconhecimento ou de participação propositiva.

4.2 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Abaixo, serão apresentadas informações detalhadas sobre as manifestações de Ouvidoria, em conformidade ao art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

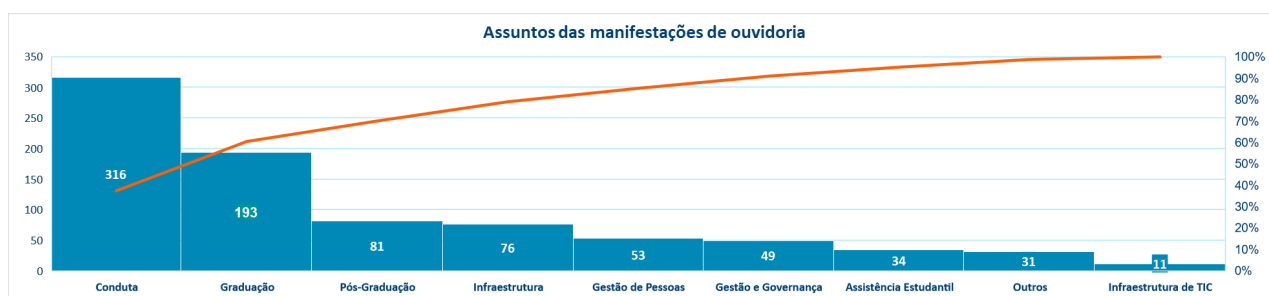
4.2.1 MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações de ouvidoria recebidas em 2025 foram classificadas pela Ouvidoria por assunto, com o objetivo de identificar os temas mais recorrentes, os pontos críticos da atuação institucional e as áreas com maior concentração de demandas.

A análise por assunto permite qualificar o conteúdo dos registros para além da tipologia formal da manifestação, subsidiando a identificação de fragilidades procedimentais, riscos institucionais e oportunidades de melhoria nos serviços prestados pela UFMS.

Os assuntos classificados pela Ouvidoria estão organizados nos seguintes eixos temáticos: conduta, graduação, infraestrutura, gestão de pessoas, pós-graduação, assistência estudantil, gestão e governança, infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (TIC) e outros temas.

As 844 manifestações de ouvidoria recebidas em 2025 abrangeram os seguintes temas classificados pela Ouvidoria:



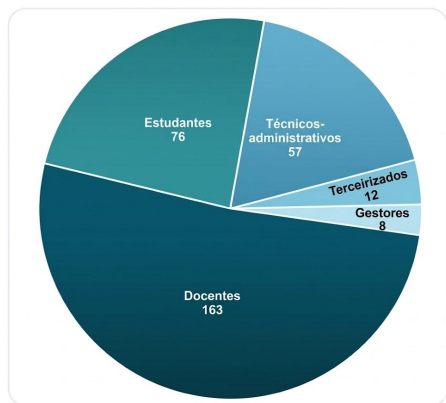
Observa-se concentração de manifestações sobre conduta, graduação e pós-graduação, que, em conjunto, representam cerca de 70% do total de manifestações de ouvidoria registradas em 2025.

Abaixo são detalhados, por assunto, os tipos e as quantidades de manifestações de ouvidoria recebidas.

4.2.1.1 CONDUTA

O tema conduta, isoladamente responsável por mais de um terço dos registros, evidencia a centralidade das relações interpessoais, da convivência institucional e de situações relacionadas a comportamento no ambiente universitário, configurando eixo sensível sob a perspectiva da integridade, do clima organizacional e da prevenção de conflitos.

Foram recebidas 140 denúncias, 84 comunicações, 48 elogios e 44 reclamações. Por representarem 37% dos protocolos recebidos, o tema foi subdividido, e classificado pela Ouvidoria entre as condutas: docente, estudantil, técnico-administrativa, de terceirizados e de gestor, com quantitativos registrados conforme a figura abaixo:



- Conduta docente: 77 denúncias, 39 comunicações, 37 reclamações e 10 elogios;
- Conduta estudantil: 42 denúncias, 32 comunicações e 2 reclamações;
- Conduta técnico-administrativa: 26 elogios, 16 denúncias, 13 comunicações e 2 reclamações;
- Conduta de terceirizados: 9 elogios, 2 denúncias e 1 reclamação; e
- Conduta de gestor (FCC, FG e CD): 3 elogios, 3 denúncias e 2 reclamações.

4.2.1.2 GRADUAÇÃO

Foram recebidas 102 reclamações, 73 solicitações, 7 denúncias, 6 comunicações e 5 sugestões.

4.2.1.3 PÓS-GRADUAÇÃO

Foram recebidas 35 reclamações, 24 solicitações, 15 comunicações e 7 denúncias.

4.2.1.4 INFRAESTRUTURA

Foram recebidas 39 reclamações, 15 solicitações, 12 denúncias, 7 comunicações, 2 sugestões e 1 elogio.

4.2.1.5 GESTÃO DE PESSOAS

Foram recebidas 19 reclamações, 15 solicitações, 11 denúncias, 7 comunicações e 1 sugestão.

4.2.1.6 GESTÃO E GOVERNANÇA

Além das manifestações relacionadas à gestão e governança da Universidade, é importante destacar que aquelas que abordaram mais de uma área de atuação da UFMS, como, por exemplo, manifestações que trataram simultaneamente de graduação e pós-graduação, foram classificadas sob o tema gestão e governança.

Assim, foram recebidas 22 solicitações, 8 reclamações, 7 elogios, 6 comunicações e 6 denúncias.

4.2.1.7 ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL

Foram recebidas 14 solicitações, 11 reclamações, 4 denúncias, 3 comunicações e 2 sugestões.

4.2.1.8 OUTROS TEMAS

Foram recebidas 11 denúncias, 7 solicitações, 6 reclamações, 4 comunicações e 3 elogios. Neste tema estão incluídas as seguintes manifestações:

- 5 denúncias, 2 solicitações, 2 reclamações, 2 comunicações e 1 elogio recebidos pela UFMS cuja competência de análise referia-se a outro órgão, as quais foram encaminhadas, via Fala.BR, aos órgãos competentes; e
- 6 denúncias, 5 solicitações, 4 reclamações, 2 comunicações e 2 elogios, para as quais houve arquivamento: por falta de clareza em manifestações anônimas; por registro duplicado pelo usuário; e por falta de complementação, em manifestações em que a Ouvidoria, na análise prévia, não compreendeu o conteúdo, e, após solicitação de complementação, o usuário não a forneceu.

4.2.1.9 INFRAESTRUTURA DE TIC

Foram recebidas 5 reclamações, 3 sugestões, 2 solicitações e 1 comunicação.

4.2.2 PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Na sequência serão apresentados os tipos de manifestações recebidas e os pontos recorrentes.

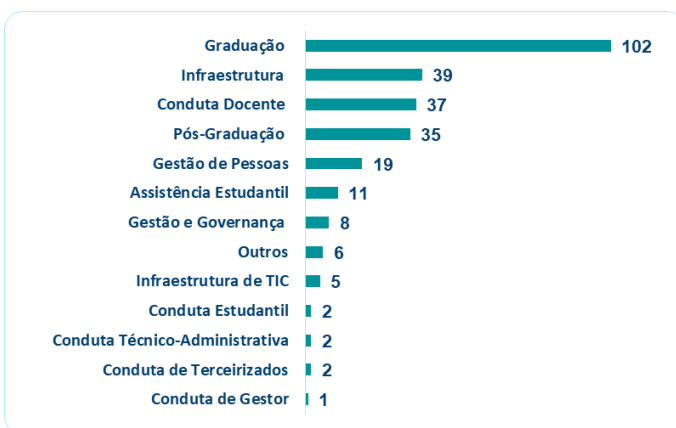
4.2.2.1 RECLAMAÇÕES

Este foi o tipo de manifestação de ouvidoria mais recebido. Foram direcionadas 269 reclamações à UFMS, sendo 35 arquivadas (30 por falta de complementação pelos usuários e 5 por registro duplicado), 2 encaminhadas a outros órgãos e 232 respondidas.

Os motivos foram classificados pela Ouvidoria conforme a figura ao lado, que mostra a incidência de cada tema.

Graduação foi o principal assunto (37,9% das reclamações), com concentração das insatisfações nos temas relativos às aulas, ao vestibular e às matrículas. Destaca-se o

volume de registros associados às atividades de ensino, indicando que o ambiente acadêmico cotidiano constituiu insatisfação apresentada à Ouvidoria pelos usuários quanto à graduação. Verificou-se, do ponto de vista qualitativo, predominância de reclamações relacionadas à discordância quanto a decisões, normas e procedimentos adotados pela instituição.



As reclamações relativas à conduta abrangeram situações envolvendo docentes, discentes, gestores, técnicos-administrativos e terceirizados, com claro predomínio de manifestações relacionadas à conduta docente. Os registros concentram-se, principalmente, em conflitos interpessoais, com destaque para relatos de falta de urbanidade, manifestações de desprezo e questões relacionadas à prestação no desempenho das atividades.

Quanto à Infraestrutura (31%), as reclamações abrangeram infraestrutura externa e predial, equipamentos, patrimônio, transporte, veículos e estacionamento, restaurantes universitários e cantinas, com predomínio de reclamações relacionadas à reparos, manutenção e suporte.

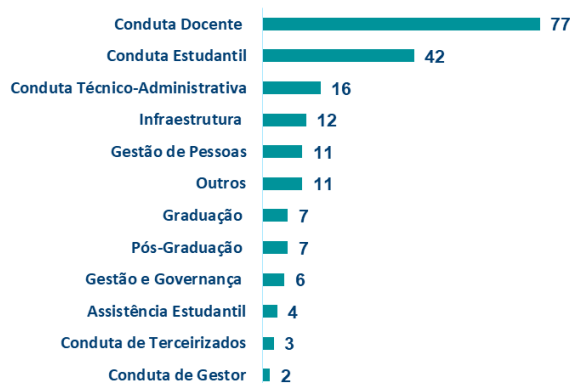
4.2.2.2 DENÚNCIAS

Este foi o segundo tipo de manifestação mais recebido. Foram direcionadas 198 denúncias à UFMS. Contudo, houve 22 manifestações arquivadas, sendo 13 por falta de complementação pelos usuários e 9 por duplicidade de registro. Ainda, 5 denúncias foram encaminhadas a outros órgãos. Dessa forma, foram respondidas 171 denúncias.

Os motivos foram classificados pela Ouvidoria conforme a figura ao lado, que apresenta a incidência de cada tema.

Conduta foi o principal assunto (71% das denúncias recebidas), com relatos, principalmente, de conduta de docentes, mas também sobre condutas de estudantes, técnicos-administrativos, gestores e terceirizados. Destacam-se, nesse aspecto, as denúncias envolvendo conflitos

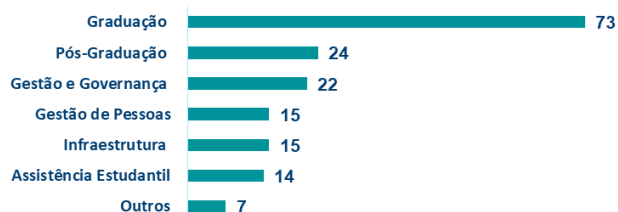
interpessoais. Para as denúncias de conduta estudantil, cabe destaque para possíveis irregularidades relacionadas a fraudes e uso indevido de benefícios.



4.2.2.3 SOLICITAÇÕES

Este foi o terceiro tipo de manifestação mais recebido. Foram direcionadas 172 solicitações à UFMS, sendo 17 arquivadas (7 por duplicidade de registro pelos usuários, 9 por falta de complementação pelos usuários e 1 por falta de clareza), 2 encaminhadas a outros órgãos e 153 respondidas aos usuários.

Os motivos foram classificados pela Ouvidoria conforme a figura ao lado, que apresenta a incidência de cada tema.



Os principais assuntos foram: Graduação (42%), que abrangeram, principalmente, pedidos de orientações e informações sobre ingresso na Universidade, matrícula, trancamento, oferta de disciplinas, estágio, colação de grau e acesso a documentos acadêmicos, além de demandas relacionadas à revisão de procedimentos acadêmicos; e Pós-Graduação (14%), que concentraram-se em cursos de especialização e processos seletivos de ingresso, com demandas relacionadas à revisão de procedimentos, orientações acadêmicas e tempo de resolução de solicitações, incluindo emissão de certificados.

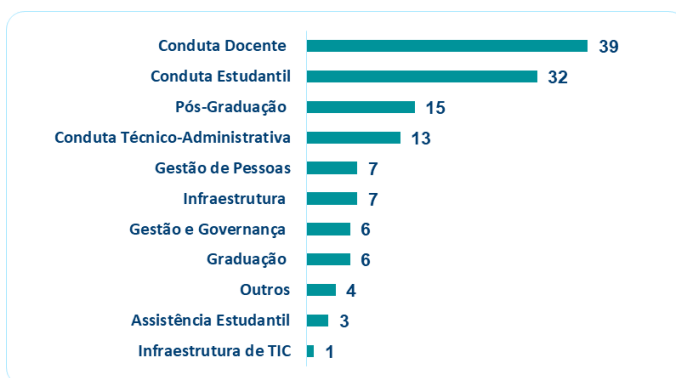
Ressalta-se que o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 estabeleceu que os usuários dos serviços públicos podem apresentar solicitações de simplificação de atendimentos/serviços públicos, por meio de formulário denominado *Simplifique!*. No entanto, até o momento a Ouvidoria não recebeu demandas de simplificação.

4.2.2.4 COMUNICAÇÕES

Este foi o quarto tipo de manifestação mais recebido. Foram direcionadas 133 comunicações à UFMS, sendo respondidas 123, excluídas 8, que foram arquivadas (4 por registro em duplicidade, 3 por falta de clareza e insuficiência de informações e 1 por conteúdo impróprio/inadequado) e 2 encaminhadas a outros órgãos.

A baixa qualidade do conteúdo das comunicações, infelizmente inviabiliza o prosseguimento de uma parcela destas, pois os usuários não fornecem elementos suficientes e, por haver anonimato, não é possível que a Ouvidoria peça a complementação ao usuário. Assim, quando a Ouvidoria identifica o mínimo de elementos durante a análise prévia, a comunicação é enviada à unidade de apuração. No entanto, em certos casos nos quais há falta de informações, a unidade de apuração fica impossibilitada de averiguar o relato.

Os motivos foram classificados pela Ouvidoria na figura acima, que traz a incidência de cada tema. Abordaram conduta 63% das denúncias anônimas, e trouxeram situações envolvendo docentes, técnicos-administrativos e estudantes, com predomínio de registros relacionados à conduta docente, especialmente quanto a conflitos interpessoais; no âmbito técnico-administrativo, também predominam registros relacionados a conflitos interpessoais; e, no âmbito estudantil, sobressaem comunicações relativas a possíveis irregularidades em cotas, bolsas e auxílios e infrações ao regime disciplinar.



4.2.2.5 ELOGIOS

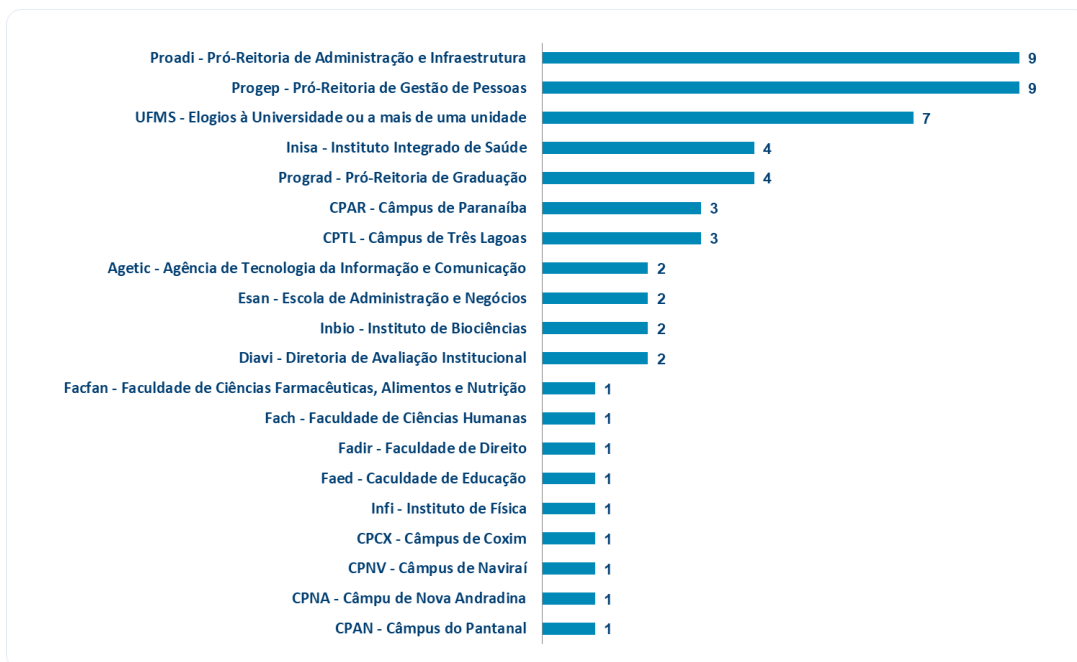
Em 2025, o elogio foi o quinto tipo de manifestação mais recebido. Foram direcionados 59 elogios à UFMS, no entanto, 1 foi encaminhado à outro órgão, por não ser de competência da Universidade e 2 foram arquivados, sendo 1 por ausência de complementação pelo usuário e 1 por duplicidade de registro. Os demais 56 elogios foram todos encaminhados ao dirigente da unidade elogiada, à chefia imediata e/ou servidor mencionado e, após, respondidos.

Os motivos dos elogios, foram classificados pela Ouvidoria na figura ao lado.



Assim como nas denúncias, o principal assunto dos elogios foi a conduta dos servidores (81%), e que exaltaram à atuação de técnicos-administrativos, docentes, gestores e terceirizados, com predomínio de registros referentes à conduta técnico-administrativa e reconhecimentos à qualidade do atendimento e do serviço prestado, bem como à agilidade na resolução das demandas; no âmbito docente, sobressaem elogios relacionados à qualidade do ensino e ao atendimento acadêmico.

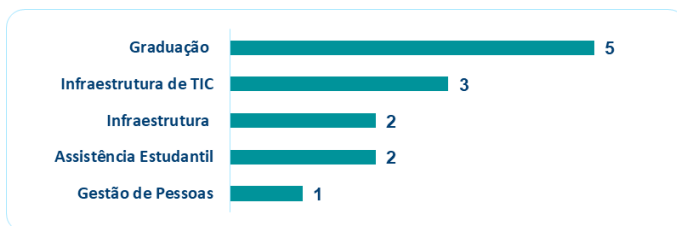
Abaixo, estão as unidades que citadas nos 56 elogios respondidos pela UFMS:



4.2.2.6 SUGESTÕES

Este foi o tipo de manifestação menos recebido, sendo direcionadas 13 sugestões à UFMS. Foi arquivada uma das sugestões recebidas, por falta de complementação pelo usuário, e 12 foram remetidas aos dirigentes das unidades da Instituição, a fim de verificar a possibilidade de implementação e, após, respondidas.

Os temas das sugestões foram classificados pela Ouvidoria conforme a figura ao lado, que ressalta que não houve recorrência no assunto das sugestões, sendo proposições pontuais voltadas, de forma geral, ao aprimoramento de procedimentos, serviços e sistemas institucionais.



4.2.3 SOLUÇÕES ADOTADAS QUANTO ÀS MANIFESTAÇÕES RECORRENTES

Não se verificou, na maior parte dos casos, recorrência de manifestações associadas a um mesmo fato específico ou a um mesmo manifestante. As demandas recebidas apresentaram caráter predominantemente difuso, distribuídas entre diferentes temas, unidades e situações institucionais.

Ainda assim, observou-se recorrência temática relevante relacionada à conduta de agentes públicos, estudantes e colaboradores terceirizados, especialmente no que se refere a conflitos interpessoais no ambiente universitário. As manifestações que apresentaram indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade foram devidamente encaminhadas às unidades competentes para apuração, bem como à Corregedoria, quando cabível, assegurando-se a proteção da identidade dos manifestantes, nos termos da legislação vigente.

A análise consolidada dessas manifestações evidencia que o tema conduta configura um dos principais eixos de atenção institucional, não se restringindo a ocorrências isoladas, mas refletindo padrões relacionados à convivência acadêmica, à comunicação institucional e à gestão de conflitos.

Nesse contexto, com o objetivo de mitigar a recorrência dessas demandas e promover a melhoria do ambiente institucional, a UFMS intensificou, ao longo de 2025, ações de caráter preventivo, educativo e orientativo, voltadas à promoção da integridade, da ética e da qualidade das relações interpessoais. As iniciativas desenvolvidas, incluindo a ação “Corregedoria e Ouvidoria Presentes”, integram um conjunto mais amplo de medidas institucionais voltadas ao fortalecimento dos mecanismos de escuta, prevenção e melhoria contínua dos serviços, as quais serão detalhadas no Capítulo 5 deste relatório.

As iniciativas de conscientização tiveram continuidade no exercício de 2026, evidenciando o caráter permanente dessas ações no âmbito da governança institucional. A seguir, apresentam-se as principais ações já realizadas no corrente ano, até a conclusão deste relatório.

Como uma das ações exitosas voltadas à melhoria do ambiente universitário, destaca-se que, em 2026, a UFMS realizou a Semana Pedagógica de 2026, ocorrida entre os dias 9 e 13 de fevereiro, com o tema “Educar e Cuidar: caminhos para uma universidade inovadora, humana e sustentável”. O evento promoveu espaço de formação, reflexão e diálogo entre docentes, gestores e técnicos, abordando temas estratégicos como ética, saúde mental, inclusão, avaliação acadêmica e práticas pedagógicas.

No âmbito da programação, a Ouvidoria e a Corregedoria participaram com a palestra “Caminhos de Escuta e Transparência: como a Ouvidoria e a Corregedoria fortalecem o ambiente acadêmico”, reforçando o papel dessas unidades na promoção da integridade institucional e na mediação qualificada de conflitos.

Também foi realizado, entre os dias 23 e 27 de fevereiro de 2026, o Curso de Formação de Coordenadores de Graduação, com foco no fortalecimento da gestão acadêmica. A programação incluiu o tema “Escuta, transparência e conduta ética: como Ouvidoria e Corregedoria atuam na UFMS”, contribuindo para o alinhamento dos gestores quanto aos fluxos institucionais e à importância da atuação preventiva.

Adicionalmente, no contexto da recepção institucional de 2026, realizada em 03 de março, a Ouvidoria participou da ação por meio da Estação da Integridade, espaço conduzido em conjunto com a Corregedoria e a Auditoria Interna, destinado à orientação da comunidade universitária — especialmente dos estudantes ingressantes — sobre os canais institucionais de escuta, os fluxos de manifestação e o papel da Ouvidoria na melhoria contínua dos serviços públicos.

Como estratégia de prevenção e promoção da integridade, foram distribuídos materiais educativos, com destaque para o Guia para realização de denúncias de assédio e discriminação na UFMS, ampliando o acesso à informação qualificada e incentivando o uso responsável dos canais institucionais. Complementarmente, a UFMS disponibiliza o Guia do Ingressante da UFMS, assegurando acessibilidade informacional e transparência ativa quanto aos serviços e canais institucionais.

No âmbito das ações de comunicação institucional e de recepção aos estudantes, foi produzido material audiovisual institucional pela Agência de Comunicação Social e Científica - Agecom, com orientações sobre a atuação da Ouvidoria e da Corregedoria, encaminhado a todos os câmpus, ampliando o alcance das orientações e fortalecendo as práticas de comunicação e educação para a integridade em todos os câmpus da Universidade.

Além disso, a Ouvidoria e a Corregedoria ampliaram sua atuação nas atividades de recepção institucional, alcançando diferentes perfis da comunidade universitária. Nesse contexto, participaram, ainda, da recepção aos estudantes da Agência de Educação Digital e a Distância (Agead), realizada em 4 de março de 2026, em formato online, bem como das recepções presenciais aos estudantes internacionais, em 6 de março de 2026, e aos estudantes indígenas, em 11 de março de 2026.

A diversidade dos públicos atendidos nessas ações evidencia a preocupação institucional em assegurar a difusão das informações sobre os canais de escuta, os mecanismos de integridade e os direitos dos usuários de forma ampla e acessível, considerando as especificidades e necessidades de diferentes segmentos da comunidade acadêmica.

Cabe destacar, nesse sentido, que a UFMS desenvolve, desde 2018, a campanha institucional “Eu Respeito”, com a definição de temas mensais voltados à promoção de valores como respeito,

inclusão, equidade e convivência ética no ambiente universitário. A campanha constitui importante instrumento contínuo de conscientização da comunidade universitária, por meio da realização de palestras, encontros, mesas redondas e outras ações educativas, contribuindo para a prevenção de conflitos interpessoais e para o fortalecimento de uma cultura institucional baseada na integridade e no respeito às diferenças.

Outra ação relevante para a redução da recorrência de manifestações consiste na participação sistemática da Ouvidoria nas reuniões semanais da equipe de gestão da UFMS. Nessas ocasiões, temas recorrentes ou de maior impacto institucional são apresentados de forma consolidada aos dirigentes, resguardadas as informações sensíveis e a identidade dos manifestantes, possibilitando a adoção tempestiva de medidas corretivas e preventivas pelas unidades responsáveis.

As ações de conscientização e comunicação institucional, aliadas à atuação integrada entre Ouvidoria, Corregedoria e áreas de gestão, contribuem para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados, o fortalecimento da cultura de integridade e a qualificação das relações interpessoais no ambiente universitário.

Nesse contexto, a Ouvidoria consolida-se como importante instrumento de apoio à gestão, ao fornecer subsídios qualificados para a tomada de decisão, a identificação de riscos institucionais e o aperfeiçoamento de processos administrativos.

Por fim, destaca-se que todas as manifestações recebidas foram devidamente encaminhadas às áreas competentes, que apresentaram respostas conclusivas dentro do prazo legal, evidenciando o compromisso institucional com a transparência, a eficiência e a melhoria contínua dos serviços públicos prestados pela UFMS.

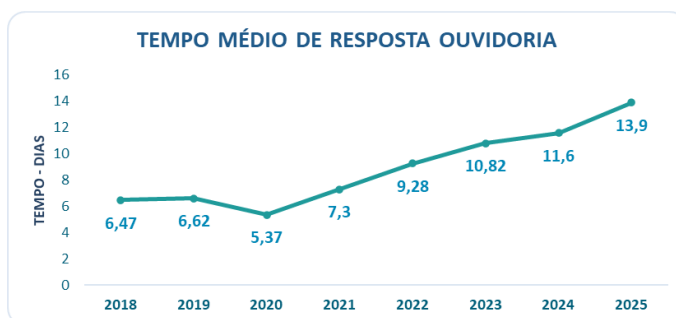
4.2.4 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

O tempo de resposta das manifestações de ouvidoria varia conforme a complexidade das demandas, sendo influenciado, principalmente, pelo tempo de análise prévia realizada pela Ouvidoria e pelo prazo necessário para manifestação das unidades responsáveis.

A evolução do tempo médio de resposta no período de 2018 a 2025 está apresentada na figura abaixo.

Em 2025, o tempo médio de resposta das manifestações de ouvidoria foi de 13,9 dias, mantendo-se dentro do prazo legal de 30 dias, prorrogáveis por igual período, conforme previsto na legislação vigente.

A análise da série histórica evidencia uma tendência de redução do tempo médio até o ano de 2020, quando foi registrado o menor índice do período (5,37 dias), seguida de crescimento



gradual a partir de 2021, com intensificação nos últimos três anos. Entre 2023 e 2025, observa-se aumento contínuo do tempo médio de resposta, passando de 10,82 dias, em 2023, para 11,6 dias, em 2024, e atingindo 13,9 dias em 2025.

Esse comportamento ocorre em paralelo ao aumento do volume de manifestações, que alcançou 832 registros em 2025, indicando maior demanda sobre as unidades responsáveis pelo tratamento das manifestações. Tal cenário sugere que o crescimento quantitativo das demandas tem impactado o tempo médio de resposta, especialmente em manifestações de maior complexidade ou que demandam articulação entre múltiplas áreas.

Adicionalmente, ressalta-se que, a partir de 2025, a Ouvidoria da UFMS aprimorou seus fluxos internos de tratamento das manifestações, passando a adotar procedimento de dupla checagem nas respostas encaminhadas aos usuários. Nesse modelo, as manifestações são inicialmente tratadas por um servidor da Ouvidoria e, posteriormente, revisadas por outro servidor antes do envio da resposta final, com o objetivo de mitigar riscos de inconsistências, incompletudes ou impropriedades nas respostas institucionais.

Outro fator relevante refere-se à consolidação dos fluxos estabelecidos pela Resolução nº 250-Coun/UFMS, publicada em 2023, que passou a disciplinar de forma mais rigorosa o tratamento das manifestações relacionadas à conduta. A partir dessa normatização, as manifestações dessa natureza passaram a ser encaminhadas não apenas às unidades de apuração, mas também à Corregedoria, o que ampliou o nível de análise e controle e, conseqüentemente, pode impactar o tempo de tramitação em determinados casos.

Tais aprimoramentos refletem a priorização da qualidade, da segurança da informação e da conformidade dos procedimentos adotados pela Ouvidoria, indicando que o aumento do tempo médio de resposta está associado, em parte, à qualificação dos processos internos, e não à perda de eficiência institucional.

Ainda assim, o desempenho da UFMS permanece satisfatório, considerando o cumprimento de 100% das manifestações dentro do prazo legal, resultado sustentado de forma contínua desde 2018, o que evidencia a maturidade dos fluxos institucionais e o comprometimento das unidades com a tempestividade das respostas.

Em 2025, o tempo médio de resposta de 13,9 dias, foi significativamente inferior ao prazo legal de 30 dias, prorrogáveis por igual período, e também abaixo da média dos órgãos federais, estimada em aproximadamente 17,4 dias¹, conforme dados do painel “Resolveu?”. Esse desempenho reforça a eficiência dos fluxos internos da UFMS, bem como a articulação entre a Ouvidoria e as unidades responsáveis pelo tratamento das manifestações.

¹ O tempo médio pode variar, pois alguns órgãos ainda estão tratando manifestações de 2025, e o encerramento dessas afetará seus tempos médios de resposta.

Dessa forma, mesmo diante do aumento do volume de demandas e da complexidade das manifestações, a UFMS mantém padrão elevado de desempenho, conciliando tempestividade, qualidade das respostas e conformidade com os normativos aplicáveis.

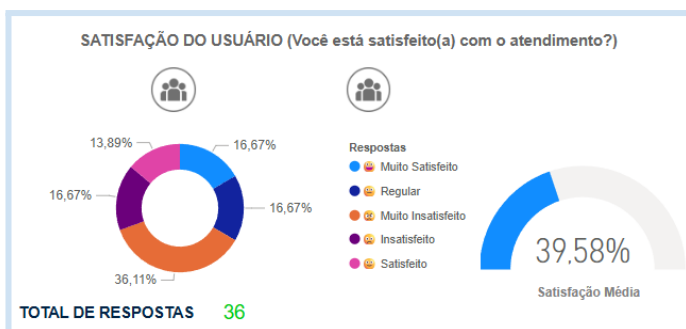
A análise desses dados reforça a importância do monitoramento contínuo dos fluxos internos e da adoção de medidas voltadas à otimização do tempo de resposta, especialmente diante do crescimento da demanda e da crescente complexidade das manifestações recebidas.

4.2.5 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS POR MEIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A satisfação dos usuários constitui importante indicador de qualidade das respostas fornecidas pela Ouvidoria e pelas unidades da UFMS. Na Plataforma Fala.BR, essa avaliação é realizada por meio de pesquisa respondida de forma opcional pelos usuários após o recebimento da resposta conclusiva.

As respostas de satisfação estão na Plataforma Fala.BR, podendo ser acessadas apenas pelos servidores da Ouvidoria. No entanto, é possível a qualquer cidadão acessar o Painel “Resolveu?”, para obter um resumo dos percentuais relativos às pesquisas de satisfação, bem como verificar demais indicadores de ouvidoria.

Conforme figura ao lado, extraída do Painel “Resolveu?”, em 2025, foram registradas 36 respostas à pesquisa de satisfação, o que representa uma parcela reduzida do total de manifestações respondidas, devendo os resultados ser interpretados com cautela quanto à sua representatividade estatística.



A satisfação média da UFMS foi de 39,58%, índice superior à média dos órgãos federais, que, no mesmo período, foi de 34,43%, conforme dados disponibilizados no Painel acima mencionado.

A distribuição das respostas indica predominância de avaliações classificadas como “regular” e “satisfeito”, além de presença de avaliações negativas (“insatisfeito” e “muito insatisfeito”), o que demonstra percepção heterogênea dos usuários quanto à qualidade das respostas recebidas.

Esse comportamento pode estar associado, em parte, à natureza das manifestações tratadas pela Ouvidoria, especialmente aquelas em que não é possível atender integralmente à expectativa do usuário, seja por limitações legais, normativas ou técnicas. Nessas situações, ainda que a resposta seja adequada do ponto de vista institucional, a percepção do usuário pode ser influenciada pelo resultado desfavorável de sua demanda.

Adicionalmente, a baixa adesão à pesquisa de satisfação tende a concentrar respostas de usuários com experiências mais marcantes, sejam positivas ou negativas, o que pode gerar viés na avaliação geral do indicador.

Apesar dessas limitações, o desempenho da UFMS, superior à média nacional, indica nível satisfatório de qualidade no atendimento, refletindo o esforço institucional na prestação de respostas tempestivas, claras e fundamentadas.

A Ouvidoria mantém acompanhamento contínuo dos indicadores de satisfação, com atenção especial às avaliações negativas, utilizando essas informações como insumo para o aprimoramento dos fluxos de resposta, da comunicação institucional e da qualidade dos serviços prestados.

4.2.6 RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

A resolatividade das manifestações é um indicador registrado pela Ouvidoria no momento do envio da resposta conclusiva ao usuário, conforme Portaria Normativa CGU nº 116, de 2024.

De acordo com a norma, a manifestação é considerada “resolvida” quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável, e classificada como “não resolvida” quando ainda houver medidas, encaminhamentos ou apurações em andamento, ainda que já tenha sido encaminhada resposta conclusiva ao manifestante.

Ressalta-se que a informação sobre a resolatividade pode ser revista a qualquer tempo pela Ouvidoria, em razão da evolução das providências adotadas pelas unidades responsáveis.

Em 2025, a resolatividade das manifestações de ouvidoria da UFMS atingiu 77,05%, considerando exclusivamente as manifestações com resposta conclusiva.

Esse resultado indica que a maior parte das demandas teve seu ciclo de tratamento concluído no momento da resposta ao usuário, sem necessidade de providências adicionais por parte das unidades responsáveis.

As manifestações classificadas como “não resolvidas”, por sua vez, referem-se, em grande medida, a situações que demandam acompanhamento posterior, tais como apurações administrativas, análises mais aprofundadas ou implementação de medidas que se desenvolvem em prazo distinto daquele da resposta ao usuário.

Esse comportamento está relacionado ao perfil das manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2025, especialmente à elevada incidência de demandas associadas à conduta, conforme analisado no item 4.2.1 deste relatório. Essas manifestações, por sua natureza, frequentemente exigem encaminhamento para instâncias específicas de apuração, como a Corregedoria, e envolvem procedimentos formais que não se encerram no momento da resposta ao usuário.

Dessa forma, o indicador de resolatividade deve ser interpretado à luz das características das manifestações tratadas, não se confundindo com a qualidade da resposta fornecida ou com o cumprimento dos prazos legais — este último plenamente atendido pela UFMS em 2025.

A Ouvidoria realiza o acompanhamento contínuo das manifestações classificadas como “não resolvidas”, atuando junto às unidades responsáveis até a conclusão das providências necessárias,

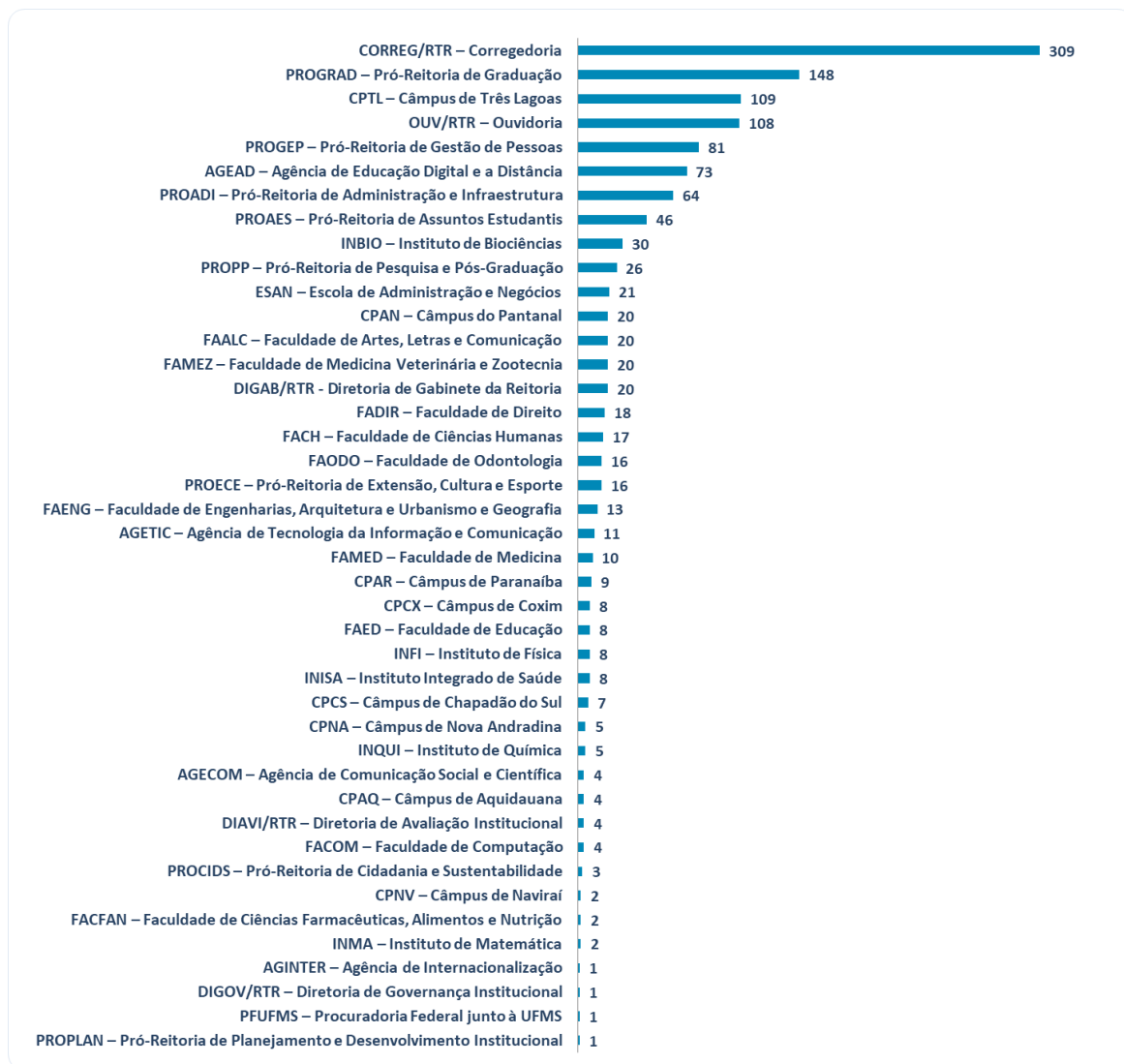
contribuindo para o aprimoramento dos processos institucionais e para o adequado tratamento das demandas apresentadas pelos usuários.

4.2.7 UNIDADES PROVEDORAS DAS RESPOSTAS

As unidades da Administração Central (UACs), da Administração Setorial (UASs) e demais estruturas institucionais da UFMS desempenham papel essencial no tratamento das manifestações de ouvidoria, sendo responsáveis pelo fornecimento de subsídios técnicos que fundamentam as respostas conclusivas encaminhadas aos usuários.

Em 2025, observa-se que o atendimento às manifestações demandou atuação articulada entre múltiplas unidades institucionais, evidenciando o caráter transversal das demandas recebidas pela Ouvidoria. Ressalta-se que uma mesma manifestação pode envolver mais de uma unidade, razão pela qual o quantitativo de acionamentos supera o total de manifestações registradas no período.

Abaixo estão listadas as unidades que subsidiaram as respostas às manifestações de ouvidoria:



A análise dos dados revela significativa concentração das demandas em um conjunto reduzido de unidades, indicando que determinados setores absorvem maior carga operacional no tratamento das manifestações.

De forma geral, a distribuição das demandas entre as unidades demonstra a capilaridade do processo de tratamento das manifestações e a importância da atuação integrada entre as diferentes áreas institucionais.

Destaca-se, ainda, que todas as unidades demandadas atenderam às solicitações dentro dos prazos previstos na Lei 13.460, de 2017, evidenciando elevado grau de comprometimento institucional com a tempestividade e a qualidade das respostas.

A leitura gerencial desses dados permite identificar unidades com maior concentração de demandas, subsidiando a tomada de decisão quanto à priorização de ações preventivas, à alocação de esforços institucionais e ao aprimoramento de processos, especialmente nos temas mais recorrentes apontados ao longo deste relatório.

Os 10 setores que mais responderam às manifestações correspondem a 77,8% das unidades acionadas. A seguir, estão as informações detalhadas sobre as respostas providas por esses setores, que tiveram maior impacto nas manifestações recebidas.

4.2.7.1 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA CORREGEDORIA

A Corregedoria destacou-se como a unidade com maior volume de manifestações analisadas em 2025, sendo responsável por prover resposta à 309 manifestações, sendo: 154 denúncias, 99 comunicações, 43 reclamações e 13 solicitações.

As comunicações, denúncias e reclamações encaminhadas à Corregedoria referiram-se à conduta de servidores, terceirizados ou estudantes. Esse comportamento está diretamente alinhado ao perfil das manifestações identificadas no item 4.2.1 deste relatório, que apontam a conduta como o principal eixo temático das manifestações, reforçando o papel estratégico da Corregedoria na promoção da integridade, na apuração de irregularidades e no fortalecimento dos mecanismos de controle interno da UFMS.

Quanto às solicitações direcionadas à Corregedoria, abordaram situações pontuais de competência da unidade.

Após o encaminhamento de contribuições pela Corregedoria, todas as manifestações foram finalizadas tempestivamente na Plataforma Fala.BR, sendo 1 encaminhada a outro órgão, 3 arquivadas e 305 encerradas com resposta conclusiva. Apesar da complexidade das demandas tratadas, a unidade atuou de forma tempestiva no fornecimento de subsídios às respostas da Ouvidoria, contribuindo para o cumprimento integral dos prazos legais e para a qualificação das respostas institucionais.

4.2.7.2 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO - PROGRAD

A Pró-Reitoria de Graduação (Prograd) subsidiou 148 respostas, sendo: 77 reclamações, 30 solicitações, 20 comunicações, 10 denúncias, 7 elogios e 4 sugestões, evidenciando a centralidade da unidade na gestão das demandas relacionadas ao ingresso, à vida acadêmica e à prestação de serviços educacionais.

As reclamações concentraram-se principalmente em processos de ingresso e na experiência acadêmica, com destaque para vestibular, aulas e matrículas, refletindo insatisfações dos usuários quanto a decisões administrativas e à condução das atividades de ensino. As solicitações, por sua vez, estiveram majoritariamente associadas a pedidos de orientação e revisão de procedimentos, especialmente relacionados à matrícula e a fluxos acadêmicos. Já as comunicações e denúncias apresentaram forte concentração em temas relacionados às políticas de ações afirmativas, com registros de possíveis irregularidades no ingresso em cotas. Por fim, os elogios destacaram a qualidade do atendimento e a conduta de agentes públicos, enquanto as sugestões se voltaram a situações pontuais de aprimoramento de processos acadêmicos.

Após o encaminhamento das contribuições pela Prograd, todas as manifestações foram finalizadas tempestivamente na Plataforma [Fala.BR](#), sendo 146 encerradas com resposta conclusiva e 2 arquivadas.

4.2.7.3 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELO CÂMPUS DE TRÊS LAGOAS - CPTL

O Câmpus de Três Lagoas (CPTL) foi responsável pelo provimento de resposta a 109 manifestações, sendo: 55 reclamações, 26 denúncias, 22 comunicações, 3 solicitações e 3 elogios.

As manifestações enviadas ao Câmpus apresentaram predominância de registros relacionados à conduta de agentes públicos, especialmente no âmbito docente, bem como à experiência acadêmica dos estudantes. As comunicações e denúncias concentraram-se majoritariamente em situações envolvendo possível conduta irregular, com destaque para casos de desídia, conflitos interpessoais e descumprimento de normas institucionais.

As reclamações, por sua vez, estiveram fortemente associadas às atividades acadêmicas, especialmente às aulas, refletindo insatisfação quanto à condução didática, organização das disciplinas e prestação dos serviços educacionais. De forma complementar, registraram-se manifestações relacionadas à infraestrutura e à assistência estudantil, como alimentação e manutenção de equipamentos. As solicitações concentraram-se em demandas por orientação e revisão de procedimentos acadêmicos, enquanto os elogios destacaram a qualidade do atendimento e a atuação de servidores e colaboradores.

Após o encaminhamento de contribuições pelo CPTL, todas as manifestações foram finalizadas tempestivamente na Plataforma [Fala.BR](#), sendo 108 encerradas com resposta conclusiva e 1 arquivada.

4.2.7.4 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria foi responsável pelo provimento de resposta a 108 manifestações, sendo: 35 reclamações, 35 solicitações, 23 denúncias, 11 comunicações, 3 elogios e 1 sugestão.

As manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria apresentam perfil distinto das demais unidades institucionais, refletindo sua atuação como instância de triagem, orientação, articulação e tratamento inicial das demandas.

As manifestações respondidas pela Ouvidoria referem-se àquelas: em que não houve necessidade de consulta aos setores da UFMS, pois a Unidade já dispunha prontamente da resposta; arquivadas pelas hipóteses previstas na legislação (registradas em duplicidade pelo usuário, ou com falta de urbanidade, ou com perda de objeto, ou com falta de clareza nas comunicações, ou por falta de complementação pelo usuário); manifestações encaminhadas para outros órgãos, quando a Ouvidoria, na análise prévia, constatou não se tratar de competência da UFMS; demandas sobre situações pontuais de competência da unidade; e as respondidas por outras unidades, mas cuja resposta também contou com contribuição da Ouvidoria.

Todas as manifestações foram finalizadas na Plataforma [Fala.BR](#) tempestivamente, sendo 74 arquivadas, 22 encerradas com resposta conclusiva e 12 encaminhadas a outros órgãos.

4.2.7.5 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS - PROGEP

A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Progep) subsidiou 81 respostas, sendo: 26 elogios, 17 reclamações, 15 denúncias, 13 solicitações, 9 comunicações e 1 sugestão.

As reclamações apresentaram questões relacionadas à assistência à saúde, remuneração de servidores, informações funcionais e condições de trabalho. As solicitações concentraram-se em demandas por orientações e providências relativas a concursos, afastamentos, férias, documentos e dados funcionais. As denúncias e comunicações estiveram majoritariamente associadas a possíveis irregularidades em concursos, condutas funcionais, acúmulo indevido de cargos e conflitos interpessoais. Destaca-se, ainda, os elogios, direcionados principalmente à conduta técnico-administrativa e à qualidade do atendimento prestado. Por fim, registrou-se uma sugestão relacionada à atuação da unidade.

Após o encaminhamento de contribuições pela Progep, todas as manifestações foram finalizadas tempestivamente na Plataforma [Fala.BR](#), sendo 78 encerradas com resposta conclusiva e 3 arquivadas.

4.2.7.6 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA AGÊNCIA DE EDUCAÇÃO DIGITAL E A DISTÂNCIA - AGEAD

A Agência de Educação Digital e a Distância (Agead) subsidiou 73 respostas, sendo: 37 reclamações, 31 solicitações, 3 denúncias e 2 comunicações.

As reclamações estavam associadas especialmente à pós-graduação lato sensu (especializações), com recorrência de manifestações sobre discordância de atos administrativos, tempo de atendimento pela unidade e emissão de certificados. As solicitações concentraram-se em demandas por orientações, e pedidos de revisões de procedimentos, tanto na graduação quanto na pós-graduação. Já as denúncias e comunicações, embora em menor número, estavam relacionadas a situações pontuais envolvendo discordâncias em processos acadêmicos e prazos.

Após o encaminhamento de contribuições pela Agead, todas as manifestações foram finalizadas tempestivamente na Plataforma [Fala.BR](#), sendo 72 encerradas com resposta conclusiva e 1 arquivada.

4.2.7.7 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA - PROADI

A Pró-Reitoria de Administração e Infraestrutura (Proadi) foi responsável pelo provimento de resposta a 64 manifestações, sendo: 26 reclamações, 13 solicitações, 12 denúncias, 9 elogios, 3 comunicações e 1 sugestão.

As reclamações estavam majoritariamente associadas a demandas por reparos, manutenção e suporte, além de registros de discordância quanto à prestação de serviços, especialmente nos eixos de infraestrutura externa, transporte e alimentação. As solicitações concentraram-se em pedidos de providências e orientações relacionados à segurança, infraestrutura e contratos administrativos. As denúncias e comunicações envolveram, em sua maioria, possíveis irregularidades ou falhas operacionais em serviços de infraestrutura. Os elogios foram direcionados principalmente à atuação de equipes terceirizadas e à qualidade dos serviços prestados. Por fim, registrou-se uma sugestão relacionada à atuação da unidade.

Após o encaminhamento de contribuições pela Proadi, todas as manifestações foram finalizadas tempestivamente na Plataforma [Fala.BR](#), sendo 59 encerradas com resposta conclusiva e 5 arquivadas.

4.2.7.8 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS - PROAES

A Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (Proaes) proveu 46 respostas, sendo: 19 solicitações, 13 reclamações, 6 denúncias, 5 comunicações, 2 sugestões e 1 elogio.

Observa-se predominância de solicitações e reclamações vinculadas a bolsas e auxílios estudantis, com discordância de atos administrativos, orientações e procedimentos e revisão de decisões. As reclamações também se destacaram no eixo de alimentação, abrangendo tanto a qualidade do serviço quanto aspectos operacionais. As denúncias e comunicações concentraram-se, principalmente, em possíveis irregularidades relacionadas à concessão de bolsas e auxílios.

Destaca-se, também, o registro pontual de elogio, relacionado à qualidade do atendimento, e de sugestões relacionadas à atuação da unidade.

Após o encaminhamento de contribuições pela Proaes, todas as manifestações foram finalizadas tempestivamente na Plataforma [Fala.BR](#), sendo 45 encerradas com resposta conclusiva e 1 arquivada.

4.2.7.9 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELO INSTITUTO DE BIOCÊNCIAS - INBIO

O Instituto de Biociências (Inbio) foi responsável pelo provimento de 30 respostas, sendo: 11 denúncias, 10 reclamações, 6 comunicações, 2 elogios e 1 solicitação.

O principal assunto das reclamações, comunicações e denúncias foi a conduta de docentes da unidade. Destaca-se, também, o registro de elogios, relacionados à qualidade do atendimento, e de solicitação de providências de competência da unidade.

Após o encaminhamento de contribuições pelo Inbio, todas as manifestações foram tempestivamente finalizadas na Plataforma [Fala.BR](#) com resposta conclusiva.

4.2.7.10 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO - PROPP

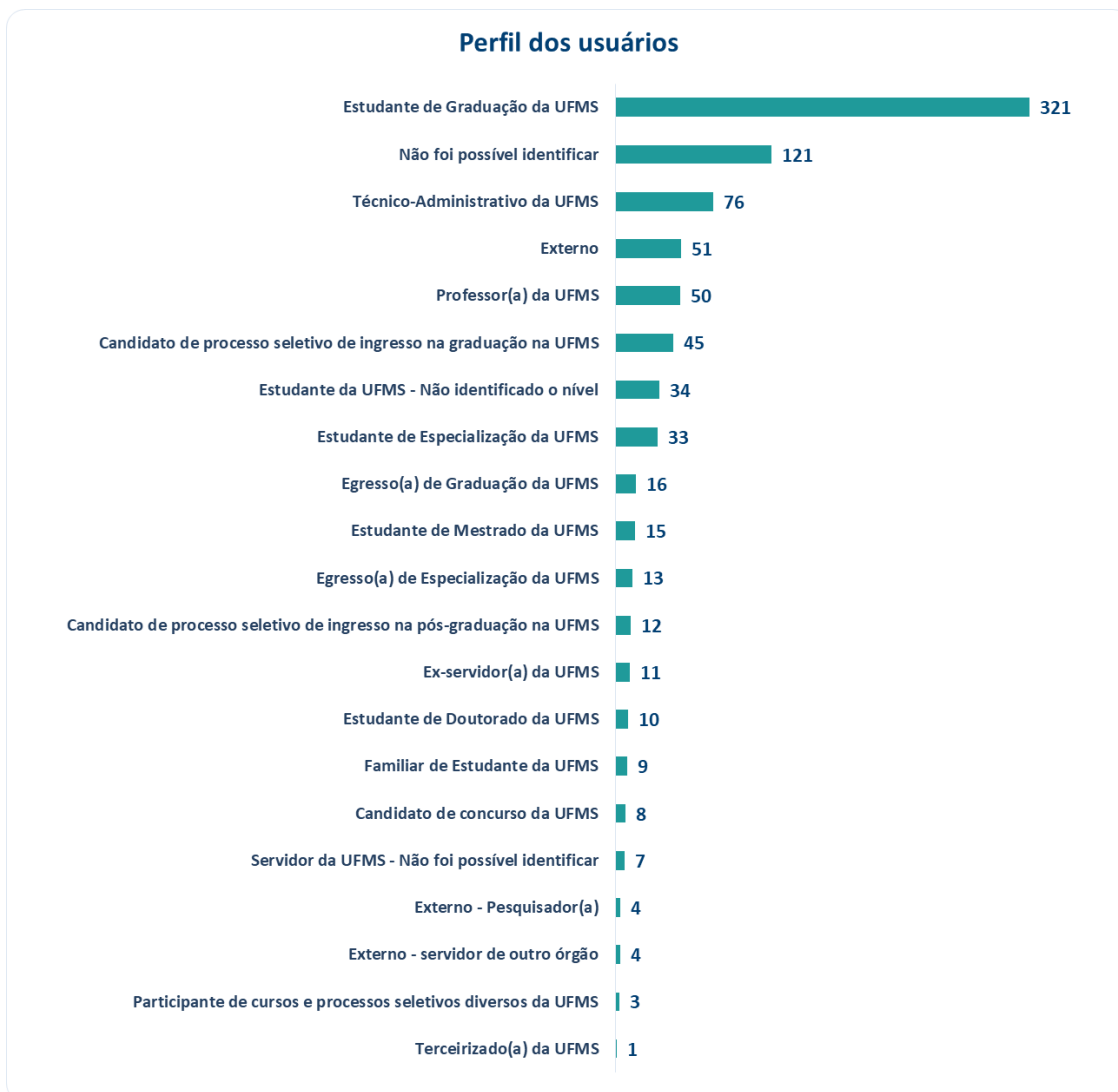
A Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (Propp) foi responsável por prover de 26 respostas: 10 comunicações, 7 reclamações, 4 solicitações, 3 denúncias, 1 sugestão e 1 elogio.

As reclamações e comunicações concentraram-se, sobretudo, em discordâncias quanto a procedimentos e decisões administrativas, especialmente nos processos seletivos e na condução dos programas de pós-graduação. As solicitações trouxeram pedidos de providências de competência da unidade. As denúncias, embora em menor número, envolveram situações de possível irregularidade quanto à pós-graduação. Destaca-se, também, o registro de elogio, relacionado à qualidade do atendimento, e de sugestão relacionada à atuação da unidade.

Após o encaminhamento de contribuições pela Propp, todas as manifestações foram tempestivamente finalizadas na Plataforma [Fala.BR](#) com resposta conclusiva.

4.2.8 PERFIL DOS USUÁRIOS

O perfil dos usuários é definido pela Ouvidoria com base nas informações constantes no cadastro da Plataforma [Fala.BR](#), no conteúdo das manifestações e em consultas aos sistemas institucionais, permitindo identificar o vínculo dos manifestantes com a Universidade. Abaixo apresenta-se o perfil dos usuários que realizaram manifestações à Ouvidoria da UFMS:



Em 664 manifestações (79%) foi possível identificar algum vínculo dos usuários, direta ou indiretamente, com a Universidade, sendo:

- 321 manifestações de estudantes de graduação;
- 76 manifestações de técnicos-administrativos;
- 50 manifestações de professores;
- 45 manifestações de candidatos de processo seletivo de ingresso na graduação;
- 34 manifestações de estudantes, para as quais não foi possível identificar se estudante da graduação ou pós-graduação;
- 33 manifestações de estudantes de especialização;
- 16 manifestações de egressos de graduação;
- 15 manifestações de estudantes de mestrado;

- 13 manifestações de egressos de especialização;
- 12 manifestações de candidatos de processo seletivo de ingresso na pós-graduação;
- 11 manifestações de ex-servidores;
- 10 manifestações de estudantes de doutorado;
- 9 manifestações de familiares de estudantes;
- 8 manifestações de candidatos de concursos;
- 7 manifestações de servidor, para as quais não foi possível identificar se técnico-administrativo ou professor;
- 3 manifestações de participantes de curso e processos seletivos diversos da UFMS; e
- 1 manifestações de terceirizados.

Foram oriundas do público externo, ou seja, da sociedade em geral, 59 manifestações, o que representa 7% dos protocolos recebidos:

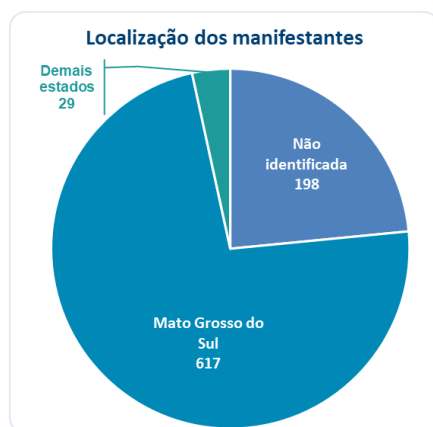
- Em 51 dessas manifestações não foi possível identificar um segmento específico de usuários externos à UFMS;
- 4 manifestações foram efetuadas por usuários externos que alegaram ser pesquisadores; e
- 4 manifestações foram feitas por servidores de outros órgãos.

Para 121 manifestações (14% dos protocolos recebidos), não constou qualquer informação no cadastro dos usuários ou no teor das manifestações que pudesse identificá-los, não havendo como afirmar se o registro foi feito por membro da Comunidade Universitária ou da sociedade em geral.

De forma geral, os dados evidenciam que a Ouvidoria da UFMS é majoritariamente acionada por usuários diretamente vinculados à atividade acadêmica, especialmente estudantes, ao mesmo tempo em que mantém alcance junto a diferentes segmentos da comunidade universitária e à sociedade externa, reforçando seu papel como canal institucional de escuta ampla e acessível.

Quanto à localização dos usuários, também analisada pela Ouvidoria conforme conteúdo da manifestação, cadastro do usuário no [Fala.BR](#) e consultas aos principais sistemas institucionais, apresentam-se ao lado as informações.

Para a maior parcela de manifestações (78%) os registros foram efetuados por usuários de Mato Grosso do Sul, dos municípios do Estado ou vinculados às Unidades da UFMS.



Em 23% dos protocolos não foi preenchida pelo usuário a sua localidade ou não foi possível a identificação pela Ouvidoria por meio do conteúdo da manifestação e dos cadastros nos sistemas institucionais.

Para 3% das manifestações foram identificados usuários de outros estados da Federação. Foram recebidas manifestações oriundas de usuários do Distrito Federal e de 8 estados da Federação (Bahia, Goiás, Mato Grosso, Minas Gerais, Rio de Janeiro, Rondônia e São Paulo).

Por fim, com base nos perfis dos usuários, levantados pela Ouvidoria em 2025, verifica-se que os canais de atendimento da Ouvidoria da UFMS, elencados no item “2.2 Atendimento aos Usuários”, são abrangentes para o atendimento de toda a sociedade sul-mato-grossense e brasileira, por meio de uma Ouvidoria presente a todos, interna e externamente, cabendo a cada usuário escolher o canal que melhor atenda suas necessidades.

4.2.9 ANÁLISE COMPARATIVA E SÍNTESE DO DESEMPENHO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Considerando os dados do painel “Resolveu?”, extraídos em 31/01/2026, observa-se que, no âmbito da esfera federal, aproximadamente 92,5% das manifestações foram respondidas dentro do prazo legal.

Em comparação, a UFMS alcançou o índice de 100% de respostas tempestivas, evidenciando desempenho superior quanto ao cumprimento de prazos e à eficiência no tratamento das demandas.

Quanto ao arquivamento, verifica-se que, na esfera federal, aproximadamente 7,6% das manifestações foram arquivadas, enquanto, na UFMS, esse percentual foi de aproximadamente 10,2% das manifestações de ouvidoria de sua competência. Esse resultado deve ser analisado à luz das hipóteses legais aplicáveis, especialmente nos casos de ausência de complementação pelo usuário, duplicidade de registros ou insuficiência de informações, indicando a necessidade de aprimoramento contínuo das orientações aos usuários.

Adicionalmente, destaca-se que o tempo médio de resposta da UFMS foi de 13,9 dias, inferior à média dos órgãos federais (17,4 dias), sendo aproximadamente 20% menor que a média federal. Ressalta-se que esse desempenho da UFMS representa a utilização de apenas 23,2% do prazo legal máximo previsto para resposta às manifestações (30 dias, prorrogáveis de forma justificada por mais 30 dias), evidenciando elevada agilidade no tratamento das demandas e a consolidação de fluxos institucionais eficientes.

Assim, os resultados evidenciam a maturidade institucional da Ouvidoria como instrumento estratégico de apoio à gestão e de aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela UFMS.

4.3 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Desde 2012, a Ouvidoria da UFMS atua também como Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), sendo responsável por viabilizar, sempre que possível, o fornecimento das informações solicitadas nos pedidos de acesso à informação registrados na Plataforma Fala.BR. As informações a respeito do Serviço de Informação ao Cidadão encontram-se na página institucional da Ouvidoria, em ouvidoria.ufms.br, no menu “SIC”, e na página principal da UFMS, em ufms.br, no menu "Acesso à Informação".

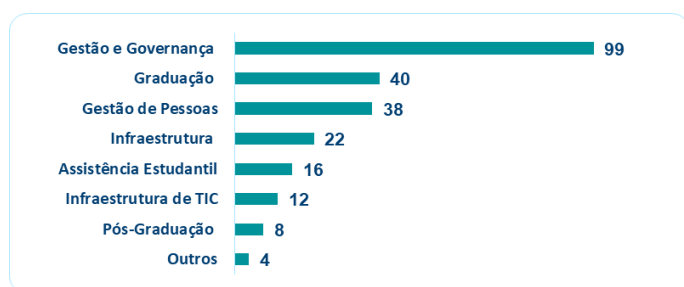
De acordo com o art. 15 do Decreto 7.724, de 2012, “recebido o pedido e estando a informação disponível, o acesso será imediato”. Caso a informação solicitada não esteja disponível para acesso imediato, a instituição pública deverá viabilizar o acesso em até vinte dias, que pode ser prorrogado uma vez por mais dez dias, desde que haja justificativa. As informações solicitadas devem ser fornecidas de forma clara e em linguagem de fácil compreensão.

Em regra, todas as informações solicitadas devem ser disponibilizadas ao requerente. Porém, o Decreto também prevê restrições à publicização, como a proteção de informações de caráter sigiloso ou restrito. Ainda, dentre as exceções ao acesso, o Decreto estabelece em seu art. 13 que não serão atendidos os pedidos de acesso à informação considerados genéricos, desproporcionais, desarrazoados ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações.

Durante o ano de 2025, foram recebidos 239 pedidos de acesso à informação, todos respondidos tempestivamente pela UFMS

4.3.1 MOTIVOS DOS PEDIDOS E PONTOS RECORRENTES

Quanto à temática dos pedidos de acesso à informação, os assuntos foram classificados pela Ouvidoria conforme a figura abaixo, que apresenta a incidência de cada tema.



O principal assunto foi **gestão e governança** (44,4%), evidenciando elevado interesse dos usuários em informações relacionadas à organização administrativa, normas institucionais, processos decisórios, documentos oficiais e gestão de recursos públicos. Esse comportamento indica forte demanda por transparência sobre o

funcionamento interno da Universidade, especialmente quanto a aspectos normativos, financeiros e de governança.

Além dos pedidos relacionados à gestão e governança da Universidade, é importante destacar, novamente, que aqueles que abordaram mais de uma área de atuação da UFMS, como, por

exemplo, pedidos que trataram simultaneamente de graduação e pós-graduação, foram classificados sob o tema gestão e governança.

Quanto à **graduação**, que correspondeu a 16,7% dos pedidos, os assuntos estiveram relacionados principalmente a informações acadêmicas, ingresso, oferta de disciplinas, documentos e dados de estudantes, evidenciando a centralidade da graduação como principal interface entre a instituição e a sociedade.

Gestão de pessoas correspondeu a 15,9% dos pedidos recebidos, os assuntos concentraram-se em informações sobre servidores, concursos, cargos, vínculos e políticas institucionais, refletindo interesse em aspectos funcionais e administrativos da força de trabalho da Universidade.

Para **infraestrutura**, que correspondeu a 9,2% dos protocolos recebidos, abrangeu pedidos relacionados a inventários e patrimônio, contratos, equipamentos, manutenção e estrutura física, evidenciando interesse dos usuários na gestão dos recursos materiais e nas condições de funcionamento da Universidade.

Sobre **assistência estudantil**, que correspondeu a 6,7% dos pedidos recebidos, o foco principal foi em informações sobre bolsas, auxílios, políticas de inclusão e apoio estudantil, refletindo a relevância das políticas de permanência.

O tema **Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**, apresentou pedidos relacionados a sistemas institucionais, dados abertos, inteligência artificial e serviços digitais.

Por fim, **pós-graduação** correspondeu a 3,3% dos protocolos recebidos, os pedidos concentraram-se em programas de pós-graduação, processos seletivos e informações acadêmicas, com menor volume relativo em comparação à graduação, mas mantendo relevância no contexto da transparência das atividades acadêmicas avançadas.

Quanto a **outros temas**, que corresponderam a 1,7% dos pedidos recebidos, reuniu pedidos com insuficiência de informações para adequada classificação.

4.3.2 PEDIDOS POR TIPO DE DECISÃO

A figura abaixo apresenta o tipo de decisão dos pedidos de acesso à informação e a respectiva quantidade de respostas efetuadas:



Nota-se que para a maioria dos pedidos de acesso à informação (74,48%) foi concedido o acesso integral à resposta requisitada e que para 4,6% dos pedidos foi concedido o acesso parcial, uma evidência de que a UFMS tem assegurado a transparência e o controle social.

4.3.3 NEGATIVAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

De acordo com o art. 11, § 1º, inciso II da Lei n. 12.527/2011, o órgão deve indicar as razões da negativa, total ou parcial, do acesso.

Com relação aos 24 pedidos em que houve negativa total de acesso à informação, as decisões foram classificadas conforme justificativa e quantidades abaixo:

- pedido desproporcional ou desarrazoado (9 pedidos);
- pedido genérico (5 pedidos);
- pedido incompreensível (4 pedidos);
- Informação sigilosa classificada conforme legislação específica (3 pedidos);
- pedido exige tratamento adicional de dados (2 pedidos); e
- Dados pessoais (1 pedido).

Quanto aos 11 pedidos em que houve negativa parcial ao acesso à informação, as decisões foram classificadas conforme justificativa e quantidades abaixo:

- parte da informação contém dados pessoais (4 pedidos);
- parte do pedido é desproporcional ou desarrazoado (2 pedidos);
- parte do pedido é genérico (2 pedidos);
- parte do pedido possui processo decisório em curso (2 pedidos); e
- parte da informação é inexistente (1 pedido).

Assim, de todos os pedidos respondidos, apenas 35 deles (14,6%) resultaram em negativa parcial ou total de informações. Isso demonstra que a UFMS garante o direito fundamental de acesso à informação, atuando em conformidade com as diretrizes da LAI, que estabelece a publicidade como regra geral e o sigilo como exceção.

Considerando os pedidos em que houve negativa total e parcial, a maior parte das negativas (11) foi para os pedidos considerados desproporcionais ou desarrazoados.

Cabe esclarecer que as negativas de acesso à informação pela UFMS foram devidamente fundamentadas de acordo com o Guia de Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal e enunciados, da Controladoria-Geral da União, bem como

conforme pareceres da CGU e da Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), disponíveis na [busca de decisões precedentes](#).

Destaca-se que não houve recorrência de negativas fundamentadas em restrição de acesso a dados pessoais. Ainda assim, em atendimento ao [Enunciado CGU nº 2/2025](#), que determina o detalhamento das razões para aplicação do art. 31, §1º, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, apresentam-se informações complementares sobre os casos registrados.

No período, foram identificados 5 pedidos com negativa de acesso por envolverem dados pessoais, sendo 1 negativa total e 4 negativas parciais. Ressalta-se que a Lei de Acesso à Informação (LAI) e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) apresentam fundamentos convergentes quanto à proteção de dados pessoais, restringindo seu acesso aos titulares e aos agentes de tratamento devidamente autorizados. Nesse contexto, a atuação institucional pautou-se na aplicação harmônica desses normativos, assegurando simultaneamente o direito de acesso à informação e a proteção da privacidade.

Em 2025, não foram identificadas inconsistências ou conflitos na aplicação conjunta da LAI e da LGPD no âmbito da UFMS. Ao contrário, a Ouvidoria, em articulação com as unidades responsáveis, adotou soluções adequadas para cada caso concreto, buscando garantir o máximo de transparência possível, sem violar as disposições legais.

No caso de negativa total, o pedido referia-se ao acesso a imagens de câmeras de segurança, o que foi indeferido em razão da presença de dados pessoais sensíveis, sendo o fornecimento desse tipo de informação condicionado às hipóteses legais específicas, como determinação judicial, requisição de autoridade policial ou ministerial, ou utilização para instrução de processos administrativos ou judiciais.

Quanto às negativas parciais, três pedidos referiam-se à solicitação de cópias de processos administrativos, sendo concedido acesso com a devida supressão de dados pessoais de terceiros. Em outro caso, houve solicitação de informações funcionais de servidores, tendo sido restringido apenas o acesso aos endereços de e-mail, por se tratar de dado pessoal protegido.

Por fim, ressalta-se que não houve interposição de recursos pelos requerentes nos casos em que a negativa de acesso teve como fundamento a proteção de dados pessoais, o que pode indicar adequada compreensão das justificativas apresentadas pela Administração.

4.3.4 RECURSOS RECEBIDOS

Dos 239 pedidos de acesso à informação respondidos em 2025, foram interpostos 23 recursos em primeira instância, o que corresponde a 9,6% do total de pedidos. Esse percentual reduzido indica, de forma geral, adequada qualidade das respostas fornecidas pela UFMS, bem como aderência às disposições da Lei de Acesso à Informação.

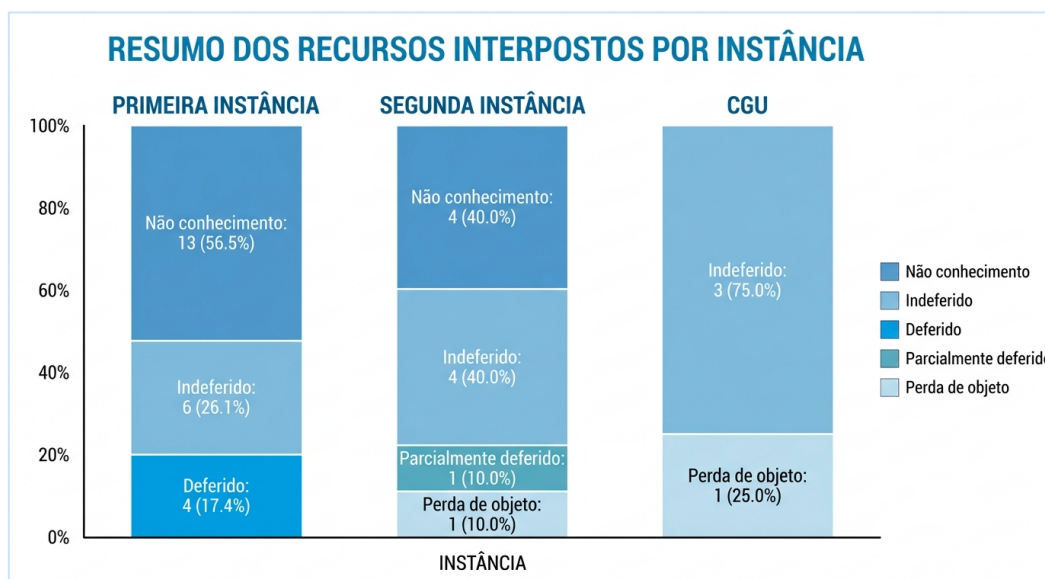
Do total de recursos interpostos, parte dos requerentes optou por prosseguir com a tramitação nas instâncias recursais subsequentes. Assim, 10 recursos foram analisados em segunda instância, 5 foram encaminhados à Controladoria-Geral da União (CGU), dos quais 1 ainda se encontra em tramitação, e 2 recursos alcançaram a quarta instância, no âmbito da Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), também em tramitação.

Considerando todas as instâncias recursais, foram registrados 40 recursos no total. A distribuição por instância e os respectivos percentuais, calculados em relação ao total de recursos interpostos, são apresentados a seguir:

- Recursos em 1ª Instância (Chefe Hierárquico): 23 (57,5%)
- Recursos em 2ª Instância (Autoridade Máxima do Órgão): 10 (25%)
- Recurso em 3ª Instância (CGU): 5 (12,5%)
- Recurso em 4ª Instância (CMRI) 2 (5%)

A análise das decisões nas instâncias recursais evidencia concentração dos recursos na primeira instância, com redução progressiva nas instâncias superiores, indicando que parcela significativa das demandas é resolvida no âmbito do próprio fluxo recursal interno.

Apresenta-se, a seguir, a distribuição das decisões por instância recursal, conforme dados do Painel *Painel Lei de Acesso à Informação*:



A leitura dos dados evidencia predominância de decisões que mantêm o entendimento originalmente adotado pela Administração, especialmente nas instâncias internas, com baixa incidência de reformas — totais ou parciais — e ausência de reversões no âmbito da CGU.

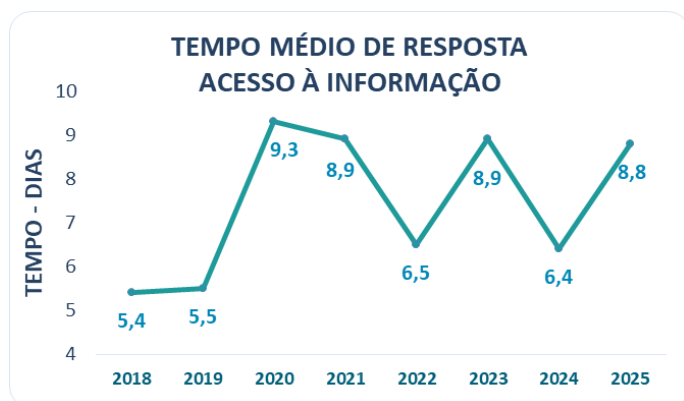
Esse comportamento reforça a consistência das decisões administrativas e da fundamentação das respostas fornecidas pela UFMS, contribuindo para a redução da escalada recursal e para o fortalecimento da segurança jurídica no atendimento aos pedidos de acesso à informação.

4.3.5 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Conforme dados extraídos do Painel Lei de Acesso à Informação, o tempo médio em 2025 foi de 8,8 dias - abaixo da média dos órgãos federais, de 14,1 dias e também inferior à média das instituições federais de ensino (14,7 dias). Esse resultado indica que a UFMS tratou seus pedidos de acesso à informação em tempo aproximadamente 37,6% menor que a média geral da esfera federal e cerca de 40,1% inferior à média das instituições de ensino, evidenciando elevada agilidade no atendimento.

Destaca-se, ainda, que o tempo médio de resposta da UFMS representa a utilização de apenas 29,3% do prazo legal máximo disponível (20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa), evidenciando elevada agilidade institucional no atendimento aos pedidos de acesso à informação.

A figura abaixo apresenta um comparativo do tempo médio de resposta (em dias)², dos pedidos de acesso à informação em relação a anos anteriores:



Isso representa uma eficaz integração e comprometimento das diversas áreas das unidades da UFMS, demonstra que os setores estão acostumados com as demandas relativas a pedidos de acesso à informação e atesta o desempenho da Ouvidoria para que todas as demandas sejam respondidas no menor tempo possível.

Cabe destacar que o tempo médio de resposta dos pedidos de acesso à informação pela UFMS foi demasiadamente inferior ao prazo legal de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

A classificação dos melhores tempos médios de resposta dos pedidos de acesso à informação em 2025 coloca a UFMS na:

- 52ª posição em relação aos órgãos federais que utilizam o módulo de acesso à informação no Fala.BR;

² Dados extraídos do Painel Lei de Acesso à Informação, em 24/03/2025.

- 5ª posição em relação às instituições federais de ensino e universidades federais que utilizam o módulo de acesso à informação no [Fala.BR](#); e
- 5ª posição em relação às universidades federais que utilizam o módulo de acesso à informação no [Fala.BR](#).

Quanto aos recursos interpostos, que possuem prazo legal de 5 dias para decisão, o tempo médio de resposta da Primeira Instância Recursal foi de 4,5 dias e da Segunda Instância foi de 4,8 dias.

4.3.6 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

A satisfação dos usuários constitui importante indicador da qualidade das respostas fornecidas pela Instituição. No âmbito da Plataforma [Fala.BR](#), esse índice é aferido por meio de pesquisa de satisfação, respondida de forma opcional pelo usuário após o recebimento da resposta ao seu pedido.

As respostas ficam registradas na Plataforma, com acesso restrito aos servidores da Ouvidoria. Contudo, os resultados consolidados podem ser consultados por qualquer cidadão por meio do [Painel Lei de Acesso à Informação](#), que apresenta os principais indicadores relacionados aos pedidos de acesso à informação.

Em 2025, dos 239 pedidos de acesso à informação respondidos, foram registradas 36 respostas à pesquisa de satisfação, cujo índice de satisfação é apresentado na imagem ao lado, extraída do [Painel Lei de Acesso à Informação](#). Embora esse quantitativo represente uma adesão reduzida e limite a representatividade estatística dos resultados, o índice apurado posiciona a UFMS em patamar compatível com o observado na Administração Pública Federal.

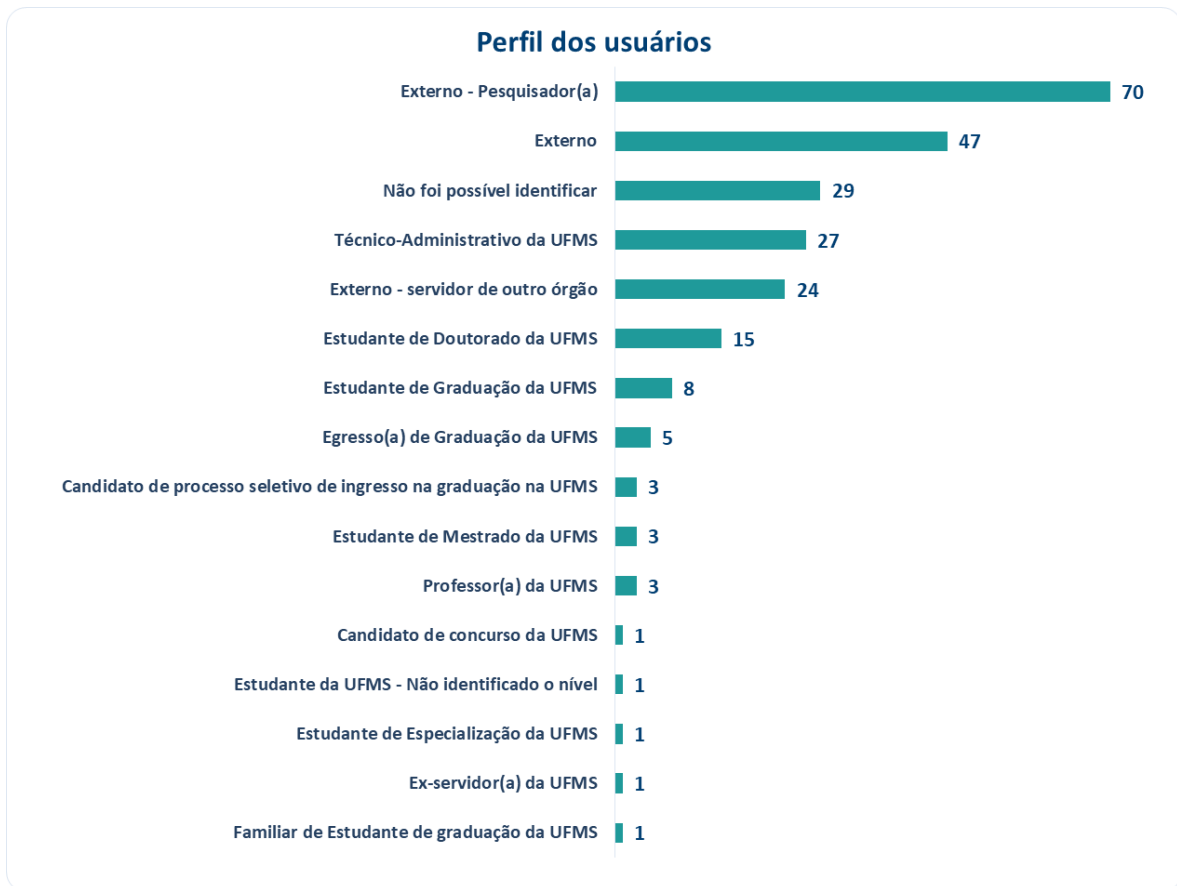


Ressalta-se que, em razão do caráter facultativo da pesquisa, os resultados tendem a refletir percepções de usuários com experiências mais marcantes, o que pode gerar vieses na avaliação. Ainda assim, os dados são utilizados pela Ouvidoria como insumo complementar para o monitoramento da qualidade das respostas e para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

4.3.7 PERFIL DOS USUÁRIOS

O perfil dos usuários é definido pela Ouvidoria após a análise do conteúdo da manifestação e consultas aos principais sistemas institucionais, a fim de verificar o vínculo do usuário com a Universidade.

Abaixo apresenta-se o perfil dos usuários que realizaram os pedidos à UFMS:



Foram oriundas do público externo, ou seja, da sociedade em geral, 141 manifestações, o que representa 59% dos pedidos respondidos:

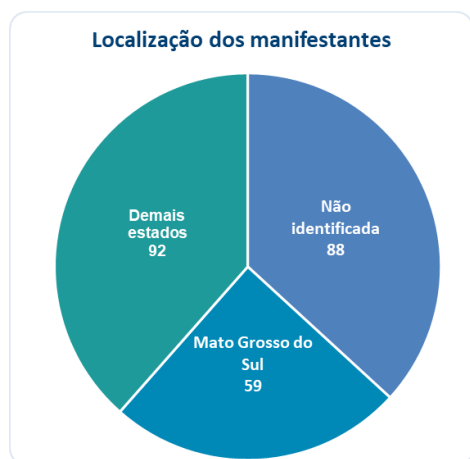
- 70 pedidos foram efetuados por usuários externos que alegaram necessitar das informações para fins de pesquisa acadêmica. Apesar de nos pedidos constarem tais alegações, é oportuno ressaltar que não há necessidade desse tipo de justificativa por parte dos usuários, pois a Lei de Acesso à Informação veda quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público;
- Para 47 pedidos não foi possível identificar um segmento específico de usuários externos à UFMS; e
- 24 pedidos foram realizados por servidores públicos de outros órgãos.

Em 69 pedidos de acesso à informação (28,9 %) foi possível identificar algum vínculo dos usuários com a Universidade, sendo:

- 27 pedidos de Técnicos-Administrativos;
- 15 pedidos de estudantes de doutorado;
- 8 pedidos de estudantes de graduação;
- 5 pedidos de egressos de graduação;

- 3 pedidos de candidatos de processo seletivo de ingresso na graduação; e
- 3 pedidos de estudantes de mestrado;
- 3 pedidos de professores;
- 1 pedido de candidato de concursos;
- 1 pedido de estudante da UFMS para o qual não foi possível identificar se estudante da graduação ou pós-graduação;
- 1 pedido de estudante de especialização;
- 1 pedido de ex-servidor; e
- 1 pedido de familiar de estudante de graduação.

Para 29 pedidos, o que corresponde a 12,1% das manifestações recebidas, não houve qualquer informação no cadastro dos usuários ou no conteúdo das manifestações que pudesse identificá-los, não havendo como afirmar se o registro foi feito por membro da Comunidade Universitária ou da sociedade em geral.



Quanto à localização dos usuários, também analisada pela Ouvidoria conforme conteúdo da manifestação, cadastro do usuário no [Fala.BR](#) e consultas aos principais sistemas institucionais, apresentam-se, ao lado, as informações.

A maior parcela de pedidos (38%) foi realizada por usuários de outros estados da Federação. Foram recebidos pedidos oriundos de usuários do Distrito Federal e de 21 estados da Federação (Acre, Alagoas, Amazonas, Bahia, Ceará, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Minas Gerais, Pará, Paraíba, Paraná, Pernambuco, Piauí, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro, Rondônia, São Paulo, Santa

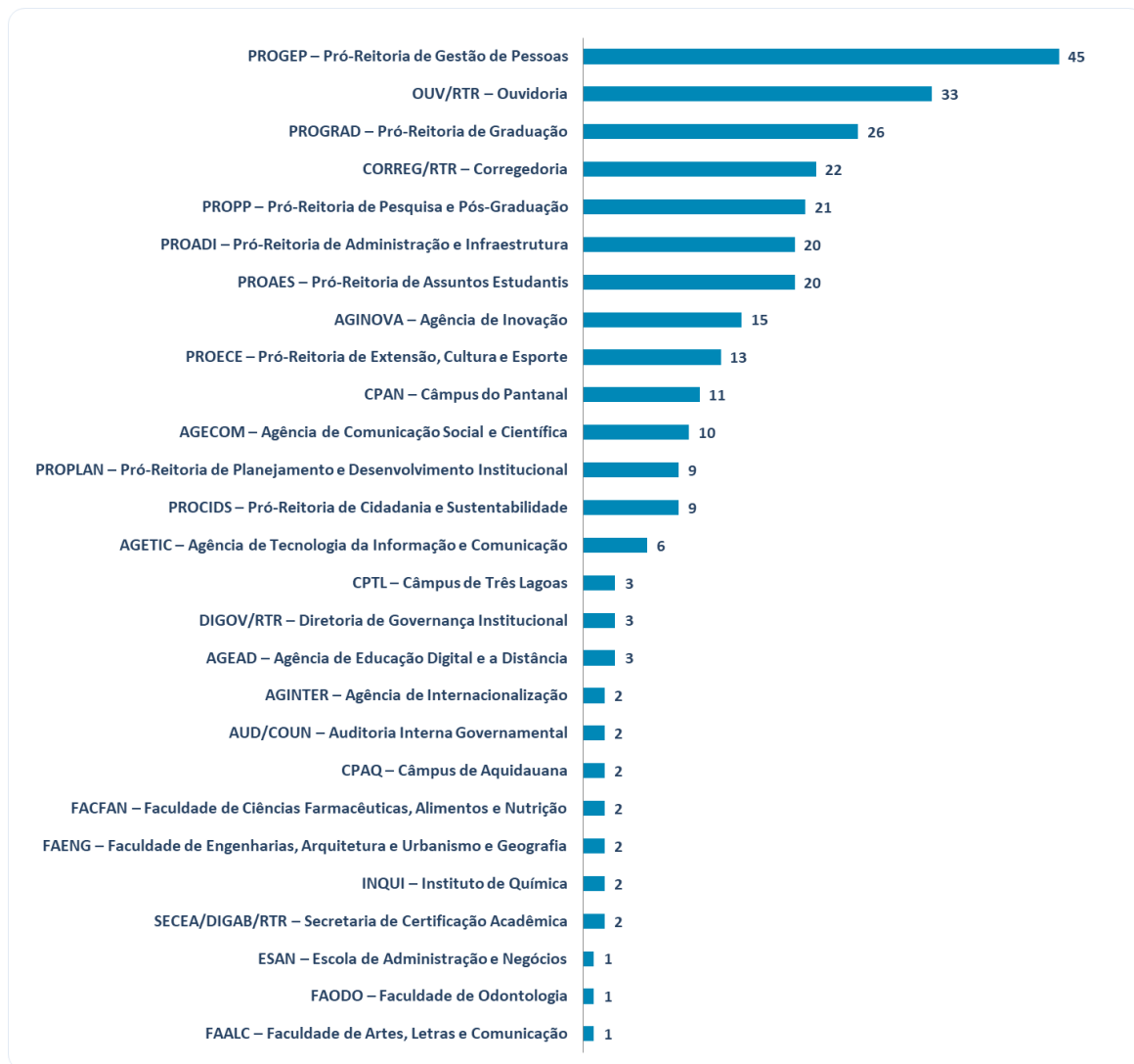
Catarina)

Para 37% dos pedidos, não foi preenchida pelo usuário a sua localidade ou não foi possível a identificação pela Ouvidoria por meio do conteúdo da manifestação e dos cadastros nos sistemas institucionais.

Para a menor parcela de manifestações (25%) os registros foram efetuados por usuários de Mato Grosso do Sul, dos municípios do Estado ou vinculados às unidades da UFMS.

4.3.8 UNIDADES PROVEDORAS DAS RESPOSTAS

A figura abaixo apresenta as unidades da UFMS demandadas pela Ouvidoria para fornecer subsídios quanto aos pedidos de acesso à informação cadastrados em 2025, bem como o quantitativo providos por cada unidade:



Os números apresentados na figura tratam do quantitativo de pedidos registrados em 2025 que foram direcionados às Unidades da Administração Central e Unidades da Administração Setorial da Instituição. Este número difere do quantitativo de pedidos registrados no ano, pois, conforme o teor da demanda recebida, diferentes setores são acionados de modo a tomar as providências cabíveis e possibilitar a obtenção de resposta conclusiva a ser enviada ao usuário.

É importante ressaltar que as áreas internas da UFMS demandadas durante o exercício de 2025 responderam prontamente e dentro do prazo legal aos pedidos de acesso à informação.

Dentre os setores demandados pela Ouvidoria, os 10 (dez) que mais responderam pedidos de acesso à informação correspondem a 79% do total de pedidos registrados em 2025. Dessa forma,

apresentaremos informações detalhadas sobre as respostas providas por esses setores, pois houve impacto maior nas manifestações recebidas.

1. **Progep:** A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas liderou a classificação de setores mais demandados pela Ouvidoria, sendo responsável por fornecer resposta a 45 pedidos recebidos no ano. Houve recorrência de pedidos de informações sobre servidores, concursos e cargos vagos. Também se destacam solicitações de acesso a documentos administrativos, além de temas como teletrabalho e redistribuição. De forma geral, as demandas concentram-se na obtenção de dados estruturados e registros institucionais.
2. **Ouvidoria:** Foi responsável por fornecer resposta a 33 dos pedidos. Destacam-se os pedidos: para os quais a informação solicitada já estava disponível em transparência ativa, e os requerentes foram orientados pela Ouvidoria sobre onde acessá-la; que foram encerrados devido à duplicidade de registro; encaminhados a outros órgãos devido à ausência de competência da UFMS; de informações gerais de competência da Unidade; e relacionados à gestão de dados pessoais, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
3. **Prograd:** A Pró-Reitoria de Graduação forneceu resposta a 26 pedidos, com destaque para manifestações sobre ingresso (SISU, vestibular e PASSE), informações sobre acadêmicos e calendário acadêmico. Também se destacam solicitações de acesso a documentos e informações sobre aulas, evasão e eventos. De forma geral, as demandas concentram-se na obtenção de informações acadêmicas e orientações sobre processos de ingresso e funcionamento dos cursos.
4. **Corregedoria:** Foi responsável por fornecer resposta a 22 dos pedidos. A maioria foi sobre dados de denúncias e cópias de processos administrativos e os demais foram pedidos de informações gerais de competência da Unidade.
5. **Propp:** A Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação foi responsável por fornecer resposta a 21 dos pedidos, com destaque para informações sobre programas de pós-graduação (PPG), processos seletivos e bolsas estudantis. Também se destacam solicitações de informações sobre acadêmicos e pedidos envolvendo o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos, especialmente em casos que requeriam acesso a dados restritos para fins de pesquisa. Nesses casos, houve a devida articulação institucional para verificação da aprovação das pesquisas e da possibilidade de compartilhamento das informações, em conformidade com as normas vigentes. De forma geral, as demandas concentram-se na obtenção de dados acadêmicos e administrativos vinculados à pesquisa e à pós-graduação, evidenciando a complexidade e a sensibilidade de parte das informações tratadas.
6. **Proadi:** A Pró-Reitoria de Administração e Infraestrutura foi responsável por fornecer resposta a 22 dos pedidos, que abordaram, principalmente, informações relativas à

infraestrutura, com destaque para temas de compras, contratos e licitações, equipamentos, patrimônios, inventários e estrutura predial.

7. **Proaes:** A Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis foi responsável por fornecer resposta a 20 dos pedidos. A maioria dos pedidos solicitou informações sobre cotas, bolsas e auxílios estudantis, políticas de inclusão e acessibilidade. Também se observam solicitações sobre alimentação em restaurante universitário e informações acadêmicas. De forma geral, as demandas concentram-se na obtenção de informações sobre políticas de permanência, inclusão e apoio ao estudante.
8. **Aginova:** A Agência de Inovação foi responsável por fornecer resposta a 15 dos pedidos. A maioria dos pedidos solicitou informações sobre o modelo de gestão e as normas de competência da unidade, com destaque para temas de empreendedorismo e inovação. Também foram solicitadas informações sobre e instrumentos celebrados com entes congêneres, evidenciando demanda por informações sobre parcerias e iniciativas institucionais. Também se observam solicitações de acesso a documentos administrativos.
9. **Proece:** A Pró-Reitoria de Extensão, Cultura e Esporte foi responsável por fornecer resposta a 13 dos pedidos, com destaque para temas de extensão, incluindo acesso a documentos, normativos e informações sobre ações extensionistas. Também se observam demandas pontuais sobre esporte e informações acadêmicas. De forma geral, as solicitações concentram-se na obtenção de informações sobre programas, normas e registros vinculados às atividades de extensão e gestão institucional.
10. **CPAN:** O Câmpus do Pantanal forneceu respostas a 11 pedidos de acesso à informação, que solicitaram, principalmente, informações relacionadas à inventários e patrimônios. Também se observam solicitações de acesso a documentos produzidos pela unidade. De forma geral, as demandas concentram-se na obtenção de informações operacionais e registros administrativos vinculados à gestão patrimonial e documental.

É relevante frisar que todas as respostas apresentadas pelas Unidades são remetidas à Ouvidoria, a quem compete analisar se o conteúdo da resposta atende ao solicitado pelo requerente, bem como se as eventuais negativas estão em consonância à Lei de Acesso à Informação e, quando necessário, realizar a revisão e adequação dos subsídios, podendo sugerir ajustes à Unidade respondente.

4.3.8.1 DA AVALIAÇÃO DOS ASSUNTOS DE COMPETÊNCIA DAS UNIDADES

Em 2025, os pedidos de acesso à informação foram diversos, com destaque para assuntos que, muitas vezes, já se encontravam em transparência ativa. Em relação aos pedidos de informações sobre servidores, por exemplo, cabe destacar que a Progep possui portal institucional, progep.ufms.br, constantemente atualizado, que traz informações sobre a unidade, com quadro de

vagas, concursos, cursos de capacitação, etc. Ainda, as Pró-Reitorias e Agências da UFMS também possuem portais eletrônicos das unidades, com diversas informações úteis.

Informações sobre as formas de ingresso na graduação estão disponíveis de forma clara e acessível por meio de uma página institucional específica de ingresso, que reúne detalhes sobre todos os processos seletivos. A Agência de Comunicação Social e Científica (Agecom) também realiza ampla divulgação sobre os processos seletivos.

Ainda, desde 2021, a ação conjunta entre as unidades da UFMS e sua alta administração tem garantido a publicação, no portal institucional ufms.br, de todos os itens exigidos pela CGU, conforme o Guia de Transparência Ativa (GTA).

Além disso, há o Portal de Dados Abertos da UFMS, que apresenta 36 conjuntos de dados sobre administração, graduação, pós-graduação, extensão, assistência, ensino e pesquisa.

No entanto, alguns usuários recorrem ao Serviço de Informação ao Cidadão para obter informações que já estão publicadas em transparência ativa. Assim, a Ouvidoria desempenhou um papel crucial ao responder às solicitações cujos dados já estavam disponíveis em transparência ativa, evidenciando uma demanda da sociedade por informações sobre políticas institucionais e o modelo de gestão da UFMS.

5 AÇÕES DA OUVIDORIA CONSIDERADAS EXITOSAS E MELHORIAS REALIZADAS

Além das atribuições legais de competência da Ouvidoria, no ano de 2025 foram realizadas ações adicionais, conforme abaixo detalhado.

5.1 AÇÕES DE CONSCIENTIZAÇÃO SOBRE A OUVIDORIA

A Ouvidoria intensificou ações de conscientização sobre o uso da unidade como ferramenta de aprimoramento dos serviços institucionais e de defesa dos usuários dos serviços públicos, tendo realizado as seguintes atividades:

- Palestra na Semana Pedagógica, com o tema “Ouvidoria e Corregedoria na Melhoria do Ambiente Acadêmico”, realizada em 13/02/2025;
- Palestra na semana de formação de coordenadores de curso de graduação da UFMS – 2025, com o tema “Como atuar contra o assédio e a discriminação?”, realizada em 18/02/2025;
- Participação na Recepção institucional da UFMS, com entrega do guia para realização de denúncias de assédio e discriminação na UFMS, em 11/03/2025;
- Reunião com estudantes do Instituto de Biociências, em 14/03/2025;

- Reunião com DCE e representantes dos professores e dos técnicos para fortalecer enfrentamento ao assédio, em 19/03/2025;
- Reunião com servidores do Inbio, em 20/03/2025, com início da ação Ouvidoria Presente;
- Reuniões da Comissão Institucional para Ações de Enfrentamento ao Assédio, em 11/04 e 29/04/2025;
- Participação do Lançamento da plataforma do programa UFMS em Ação, em 22/04/2025;
- Participação em evento "Vamos falar sobre assédio?", promovido pelo Pet Saúde Equidade, em 25/04/2025;
- Participação no corredor da saúde – UFMS, em 30/04/2025;
- Reunião com a Comissão Própria de Avaliação - CPA da UFMS, sobre a análise de comentários na Avaliação Institucional, ocorrida em 12/05/2025;
- Reunião da Comissão Institucional para Ações de Enfrentamento ao Assédio com a Reitoria, para entrega do relatório final, em 14/05/2025;
- Participação no Corredor da Saúde Mental, em 24/09/2025;
- Reunião da Comissão de Assessoramento aos assédios com o setor psicossocial da UFMS, em 09/10/2025;
- Inauguração do Anexo da Reitoria (inaugurada a Ouvidoria, Corregedoria, PFUFMS, Diavi, Sala de Reuniões e Auditoria), bem como a Sala de Reuniões da Reitoria, em 15/05/2025;
- Entrevista na Rádio Educativa UFMS, em 12/12/2025; e
- Reunião da Comissão de Assessoramento de Ações de enfrentamento ao assédio da UFMS, em 15/12/2025.

Cabe destacar que em 2025 o foco da Ouvidoria foi em ações de conscientização junto à comunidade universitária, por meio da ação “Corregedoria e Ouvidoria Presentes”, que será detalhada a seguir.

5.1.1 CORREGEDORIA E OUVIDORIA PRESENTES

A ação “Corregedoria e Ouvidoria Presentes” destacou-se, em 2025, como uma iniciativa estratégica da Ouvidoria voltada ao fortalecimento da integridade, da transparência e da participação social no âmbito da UFMS. Desenvolvida no contexto do Programa Reitoria Presente, integrada à iniciativa UFMS em Ação, e também vinculada ao Programa “Sou Mulher UFMS”, a ação teve como objetivo aproximar as instâncias de escuta e apuração da comunidade universitária, promovendo maior compreensão sobre seus papéis institucionais e incentivando o uso qualificado dos canais de manifestação.

Com abordagem preventiva, educativa e itinerante, a iniciativa foi executada em todas as unidades da Universidade (Administração Central, Unidades Setoriais da Cidade Universitária e Câmpus) por meio de encontros segmentados com gestores, servidores e estudantes. Ao longo de aproximadamente 100 dias, foram realizados 82 encontros presenciais, alcançando cerca de 4.000

participantes e percorrendo aproximadamente 5.000 km, o que evidencia a amplitude territorial e o esforço institucional de interiorização da ação.

Abaixo seguem as datas de realização da ação em todas as unidades da UFMS:

- Primeira etapa - Início da Ação Corregedoria e Ouvidoria Presentes, em 31/07/2025, de manhã e à tarde, aos servidores das UACs e no dia 01/08/2025 aos servidores da Agetic, pela manhã.
- Segunda etapa - Execução da Ação “Corregedoria e Ouvidoria Presentes”, às Unidades da Administração Setorial da Cidade Universitária, nas seguintes datas e unidades:
 - 05/08/2025, no período da manhã, na Faculdade de Ciências Farmacêuticas, Alimentos e Nutrição (FACFAN);
 - 05/08/2025, no período da tarde, na Faculdade de Artes, Letras e Comunicação (FAALC);
 - 05/08/2025, no período da noite, aos estudantes da Agência de Educação Digital e a Distância (AGEAD), de forma remota;
 - 06/08/2025, no período da manhã, no Instituto de Biociências (INBIO);
 - 07/08/2025, no período da tarde, na Faculdade de Educação (FAED);
 - 12/08/2025, no período da manhã, na Faculdade de Computação (FACOM);
 - 12/08/2025, no período da tarde, no Instituto de Química (INQUI);
 - 13/08/2025, no período da manhã, no Instituto Integrado de Saúde (INISA);
 - 14/08/2025, no período da manhã, na Faculdade de Medicina (FAMED);
 - 19/08/2025, no período da manhã, na Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia (FAMEZ);
 - 19/08/2025, no período da tarde, no Fórum de Coordenadores de Pós-Graduação;
 - 20/08/2025, no período da manhã, na Faculdade de Odontologia (FAODO);
 - 20/08/2025, no período da tarde, na Faculdade de Ciências Humanas (FACH);
 - 21/08/2025, no período da manhã, no Instituto de Física (INFI);
 - 28/08/2025, no período da manhã, na Faculdade de Direito (FADIR);
 - 01/09/2025, no período da manhã, na Escola de Administração e Negócios (ESAN);
 - 02/09/2025, no período da manhã, na Faculdade de Engenharias, Arquitetura e Urbanismo e Geografia (FAENG); e
 - 03/09/2025, no período da manhã, no Instituto de Matemática (INMA).
- Terceira etapa - Execução da Ação “Corregedoria e Ouvidoria Presentes”, às Unidades da Administração Setorial dos Câmpus, nas seguintes datas e unidades:
 - 08 e 09/09/2025, no Câmpus de Chapadão do Sul (CPCS);
 - 25/09/2025, no Câmpus de Nova Andradina (CPNA);
 - 29/09/2025, no Câmpus de Coxim (CPCX);
 - 02 e 03/10/2025, no Câmpus de Três Lagoas (CPTL);
 - 13 e 14/10/2025, no Câmpus de Paranaíba (CPAR);

- 27/10/2025, no Câmpus do Pantanal (CPAN);
 - 28 e 29/10/2025, no Câmpus de Aquidauana (CPAQ);
 - 04 e 05/11/2025, no Câmpus de Naviraí (CPNV); e
 - 05/11/2025, no Câmpus de Ponta Porã (CPPP).
- Quarta etapa - Conclusão da ação com a execução da 1º Seminário de Integridade da UFMS, em 24 e 25/11/2025.

Os resultados obtidos, bem como as percepções trazidas pela comunidade universitária nas pesquisas de satisfação realizadas ao longo da ação, demonstram elevado impacto institucional, com avaliação positiva quanto à clareza, relevância e utilidade dos conteúdos apresentados. Observou-se aumento significativo da compreensão sobre o funcionamento da Ouvidoria e da Corregedoria, bem como fortalecimento da confiança nos canais institucionais de escuta. A ação contribuiu, ainda, para a qualificação das manifestações registradas, redução de equívocos quanto às atribuições das unidades e maior alinhamento das unidades administrativas quanto aos fluxos de tratamento das demandas.

Destaca-se, também, a integração da iniciativa com políticas institucionais voltadas à promoção de direitos e prevenção de irregularidades, especialmente no que se refere ao enfrentamento aos assédios e à discriminação, bem como à divulgação de normativos, fluxos e instrumentos institucionais. Como desdobramento das percepções coletadas durante a execução da ação, foi realizado o 1º Seminário de Integridade da UFMS, ampliando o debate institucional sobre governança, ética e prevenção de riscos.

Como resultado, a ação consolidou-se como uma boa prática institucional, contribuindo para o fortalecimento da cultura de integridade, para a ampliação da transparência ativa e para o aprimoramento contínuo dos processos de escuta e resposta institucional, reforçando o papel estratégico da Ouvidoria na governança universitária.

5.2 ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

A Ouvidoria realizou em dezembro de 2025 a atualização da Carta de Serviços da UFMS, no Portal [Gov.br](#). Tal atualização foi coordenada pela Ouvidoria, sendo que as informações constantes na carta foram verificadas com as unidades pertinentes por cada serviço e, quando pertinentes, atualizadas no portal.

5.3 AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS POR MEIO DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Em atendimento à Lei nº 13.460, de 2017, e ao Decreto nº 9.492/2018, que trouxeram a obrigatoriedade de instauração de conselhos de usuários de serviços públicos, a UFMS, por meio da Ouvidoria, realizou em 2025 o quinto ciclo de consulta aos conselheiros.

Conforme define à Lei nº 13.460, de 2017, os conselhos de usuários são órgãos consultivos, com a atribuição de acompanhar a prestação dos serviços, participar na avaliação dos serviços, propor melhorias na prestação dos serviços, contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário e acompanhar e avaliar a atuação do Ouvidor.

Em 2025, para fins de atuação no âmbito dos conselhos de usuários, a Ouvidoria pautou-se na metodologia definida no “Guia metodológico de avaliação de serviços públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos”, elaborado pela CGU. Resumidamente, foram realizadas as seguintes ações: Atualização da Carta de Serviços; Engajamento dos conselheiros; Levantamento de informações acerca dos serviços da UFMS e definição, em conjunto com os gestores, dos serviços objeto das consultas e do conteúdo das enquetes; Submissão das consultas aos conselheiros da UFMS por meio da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Ao todo, foram realizadas 10 consultas sobre os seguintes serviços:

- Matricular-se em curso de pós-graduação;
- Matricular-se em curso de graduação;
- Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação;
- Obter diploma ou 2ª via de diploma de pós-graduação;
- Revalidar e Reconhecer diplomas de graduação e pós-graduação;
- Participar de Processo Seletivo para curso de pós-graduação;
- Participar de Processo Seletivo para curso de graduação como portador de diploma ou refugiado ou por transferência;
- Participar de processo Seletivo para curso de graduação;
- Matricular-se em curso de extensão; e
- Protocolar documentos junto à Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul.

Os conselheiros voluntários participam da avaliação da qualidade, da efetividade e da satisfação com a prestação de serviços públicos, respondendo as enquetes sobre esses serviços.

As informações detalhadas sobre o ciclo de consultas de 2025 são objeto de relatório específico sobre o conselho de usuários e constarão no Portal Eletrônico da Ouvidoria em ouvidoria.ufms.br/conselho-de-usuarios.

5.4 TRANSPARÊNCIA DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

O Portal eletrônico da Ouvidoria (ouvidoria.ufms.br) é mensalmente verificado e atualizado, para que a Comunidade Universitária e cidadãos em geral tenham sempre informações atuais sobre procedimentos, legislações e dados estatísticos da Ouvidoria.

A atuação da Ouvidoria também pode ser verificada, como já mencionado, pelos Painéis “Resolveu?” e “Lei de Acesso à Informação”.

5.5 ORIENTAÇÕES AOS SETORES

Em toda manifestação encaminhada pela Ouvidoria para fornecimento de subsídios, são feitas orientações às unidades quanto às ações a serem tomadas para cada tipo de manifestação. Além disso, é ressaltada a obrigatoriedade de se fornecer resposta ao usuário, conforme determina a legislação, com alerta sobre as consequências legais da negativa de resposta e da utilização indevida das informações pessoais do usuário. Ainda, em todo pedido de acesso à informação encaminhado pela Ouvidoria para fornecimento de subsídios, é encaminhado, para conhecimento e consulta, o Guia de Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal, elaborado pela Controladoria-Geral da União, o qual apresenta os entendimentos do Ministério quanto à LAI.

5.6 PEDIDOS DE COMPLEMENTAÇÃO E ORIENTAÇÕES AOS USUÁRIOS

Conforme disposto no art. 18, § 2º, do Decreto 9.492/2018, caso as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos sejam insuficientes para a análise da manifestação, a unidade de Ouvidoria solicitará ao usuário a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de vinte dias, contado da data do seu recebimento.

Assim, esta Ouvidoria usa o pedido de complementação, além de buscar os elementos mínimos para análise, como forma de tornar mais precisas as informações acerca dos assuntos trazidos e avaliar como o caminho institucional (Coordenação e Direção) foi requisitado antes da formulação da manifestação no Plataforma Fala.BR.

Por essas características do pedido de complementação, é necessário abordar cada manifestante de maneira distinta a partir das informações prévias da manifestação, orientando quanto à adição de informações necessárias para o encaminhamento da manifestação e questionando se o manifestante se comunicou com o setor ou Coordenação/Direção ou se essa comunicação foi insuficiente para a resolução da demanda apresentada.

A Ouvidoria, como já relatado, também atua na resolução de conflitos por meio de orientação aos usuários que a procuram, por telefone, e-mail ou presencialmente, esclarecendo quanto às instâncias internas que o usuário deve buscar para resolver seu problema.

5.7 INCENTIVO À PARTICIPAÇÃO EM PESQUISA DE SATISFAÇÃO E À PARTICIPAÇÃO NO CONSELHO DE USUÁRIOS

Como forma de incentivar o usuário a preencher o formulário da pesquisa de satisfação do Fala.BR, em toda resposta às manifestações o usuário é convidado a participar da pesquisa de satisfação e avaliar o trabalho da Ouvidoria e a qualidade das respostas recebidas.

Ainda, no intuito de engajar os usuários que acionam a Ouvidoria, em toda resposta é feito convite para participação no Conselho de Usuários de Serviços da UFMS.

5.8 CONTROLE DE DEMANDAS E RELATÓRIOS

Adicionalmente à Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria utiliza uma planilha de controle das manifestações, na qual constam informações relevantes para o acompanhamento das demandas, tais como: prazo de resposta, assuntos específicos das demandas da Instituição, setor a que se refere a manifestação, setor provedor da resposta, entre outras.

Essa planilha é alimentada diariamente e permite que a Ouvidoria tenha um banco de dados adequado às particularidades da Instituição, bem como possibilita a emissão de relatórios de forma mais célere. Esse controle facilita o acompanhamento das demandas pendentes, o que tem contribuído, também, para que a Instituição atenda todas as manifestações dentro do prazo legal.

5.9 FORMAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIDORES DA OUVIDORIA

Para acompanhar as mudanças legais e aprimorar o atendimento e recebimento das manifestações, os servidores da Ouvidoria participaram dos cursos e treinamentos fornecidos pela CGU, os quais estão disponíveis no portal eletrônico do Profoco - Programa de Formação Continuada em Ouvidoria e no canal do Youtube da CGU.

Além da participação nestes treinamentos, a Ouvidoria acompanhou as ações executadas pela Controladoria-Geral da União e participou de todos os encontros promovidos de forma online pelo referido órgão, referentes à atuação da Ouvidoria e ao controle social, tendo acompanhado as orientações quanto a alterações de normas e melhorias de procedimentos e sistemas.

5.10 PARTICIPAÇÃO NA GOVERNANÇA INSTITUCIONAL

A Ouvidoria atua no apoio à governança institucional e participa de reuniões estratégicas semanais com a equipe de gestão da UFMS e dos Comitês de apoio à governança: Comitê de Governança Institucional (CGI), Comitê de Governança Digital (CGD) e Comitê de Gestão de Integridade, Riscos,

Controle Interno, Transparência e Acesso à Informação (CGIRCI), participando ativamente das reuniões realizadas.

5.11 ESPAÇO MAIS ACOLHEDOR PARA ATENDIMENTOS

Em janeiro de 2025, a Ouvidoria da UFMS passou a operar em novo espaço físico, atualmente situada no Setor 2, Bloco 2, no térreo do prédio das Pró-Reitorias, em localização de fácil acesso à toda a comunidade. A mudança representou avanço significativo na qualificação do atendimento prestado, com sala para Ouvidoria Feminina, proporcionando melhores condições de acolhimento, acessibilidade e privacidade aos usuários, além de favorecer a integração com unidades estratégicas da Universidade. Essa reestruturação contribui diretamente para o aprimoramento dos fluxos de trabalho, da escuta qualificada e da atuação da Ouvidoria como instância de diálogo, transparência e melhoria contínua dos serviços públicos.

5.12 ATUALIZAÇÃO DE NORMATIVOS RELATIVOS À PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO AOS ASSÉDIOS E À DISCRIMINAÇÃO

A Ouvidoria da UFMS desempenhou papel estratégico na estruturação e no aprimoramento do arcabouço institucional de prevenção e enfrentamento aos assédios e à discriminação, atuando de forma articulada com a Corregedoria e a PROCIDS.

Na revisão da Política institucional, contribuiu para o aperfeiçoamento da redação normativa, com foco na linguagem cidadã, na clareza dos fluxos de acolhimento e denúncia e na garantia de proteção às pessoas envolvidas, em consonância com a legislação vigente e as diretrizes federais. Assim, após o trabalho conjunto das unidades, foi aprovada pelo Conselho Universitário da UFMS, a Resolução nº 413-COUN/UFMS, de 1º de julho de 2025, que estabelece a atual Política de Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e à Discriminação da UFMS.

Na elaboração do Plano de Prevenção e Enfrentamento (2025–2027), aprovado por meio da Resolução nº 611-CD/UFMS, de 27 de agosto de 2025, participou da definição de diretrizes, ações, indicadores e mecanismos de monitoramento, assegurando aderência às orientações da Portaria MGI nº 6.719/2024 e integração com os instrumentos de governança institucional.

Ademais, teve atuação central na construção da Instrução Normativa Conjunta nº 4 – Procids/Correg/OUV-UFMS, de 24 de julho de 2025, que estabelece os procedimentos para a atuação da Rede de Acolhimento no âmbito da UFMS, com ênfase na escuta qualificada, no sigilo, na não revitimização e na definição clara dos fluxos de encaminhamento e registro, consolidando um modelo institucional integrado, humanizado e tecnicamente orientado para o tratamento dessas situações.

5.13 PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Com relação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, cumpre frisar que a UFMS vem realizando ações voltadas à adequação da LGPD desde a entrada em vigor da Lei, sendo que em 2025 foram executadas diversas ações elencadas no Programa de Conformidade e Governança à Lei Geral de Proteção de Dados 2025 – 2027 da UFMS, aprovado pela Resolução nº 606-CD/UFMS, de 27 de agosto de 2025, com avanços relevantes na estruturação normativa, no monitoramento institucional e na consolidação de instâncias de governança.

Dentre as principais iniciativas do período, destaca-se a elaboração do referido Programa, cuja unidade gestora é a Ouvidoria, consolidando diretrizes, responsabilidades e ações estratégicas voltadas à proteção de dados pessoais no âmbito da Universidade.

Ainda, foi criada Comissão de Assessoramento, vinculada ao CGDIC, para apoio à governança em Privacidade. A Comissão de Assessoramento em Proteção de Dados Pessoais foi constituída pela Portaria nº 1.372, de 26 de setembro de 2025 e teve sua composição alterada pela Portaria nº 174-RTR/UFMS, de 27 de janeiro de 2026.

Destaca-se, também, que ao longo do ano, as informações sobre LGPD foram mantidas atualizadas no Portal Eletrônico lgpd.ufms.br. O portal reúne informações sobre a Lei Geral de Proteção de Dados na UFMS, visando a comunicação constante com a comunidade universitária e sociedade e tem página específica contendo capacitações, que podem ser realizadas a qualquer tempo, por meio da Escola Virtual do Governo (EVG/Enap).

Ademais, o Programa de conformidade previu a implementação de 5 projetos voltados à segurança da Informação, tendo sido, em 2025, implementados 7 projetos voltados à Segurança da informação.

Em 2025, sempre que foi identificada a necessidade de adoção de medidas de segurança, bem como de práticas e políticas voltadas à proteção da privacidade dos titulares de dados pessoais, as ações são executadas em conformidade com o Programa, por meio de ajustes e adequações contínuas, além de frequentes diálogos e alinhamentos com a alta administração. Complementarmente, foram prestadas orientações aos servidores, sempre que necessário, por meio de atendimentos realizados por telefone, e-mail e de forma presencial na Ouvidoria.

Ressalta-se que as principais ações executadas no âmbito da Unidade, incluindo outras demandas relacionadas à LGPD, encontram-se detalhadas na seção seguinte deste relatório, na qual são apresentadas as iniciativas implementadas ao longo do exercício.

No que se refere ao planejamento anual específico da LGPD, quatro ações relacionadas ao aprofundamento técnico dos instrumentos de gestão de dados pessoais foram reprogramadas para 2026, sendo a realização de estudos sobre a viabilidade de normatização interna para o descarte seguro de dados e sobre a viabilidade de normatização interna referente à classificação e gestão

do ciclo de vida dos dados pessoais, ações identificadas no diagnóstico do Framework do PPSI, realização de ciclo de inventário de dados pessoais e elaboração de RIPD.

A não conclusão dessas ações decorreu, principalmente, de fatores supervenientes de natureza organizacional e operacional, com destaque para: afastamento temporário de 30 dias e posterior vacância da servidora lotada na Ouvidoria no início de outubro; processo de recomposição da equipe, com a entrada de nova servidora no final do outubro; e priorização de ações institucionais estratégicas, como a execução da iniciativa “Corregedoria e Ouvidoria Presentes” e a organização do 1º Seminário de Integridade da UFMS, finalizado em 25 de novembro, que demandaram dedicação intensiva da equipe, inclusive com deslocamentos a todos os câmpus da Universidade.

Cabe enfatizar que a UFMS já possui um Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD) elaborado, para o qual não foi identificada necessidade de revisão. Ademais, registraram-se avanços na identificação de riscos e na delimitação de processos de maior criticidade, com a continuidade das etapas preparatórias para a elaboração de novos RIPDs, ainda que não tenham sido concluídos no período. Esses resultados evidenciam a continuidade dos trabalhos e o progresso incremental das ações, mesmo diante das limitações enfrentadas ao longo do exercício.

Dessa forma, as ações não concluídas em 2025 foram devidamente replanejadas para o exercício de 2026, sem prejuízo da manutenção das demais iniciativas de adequação à LGPD, que seguem sendo executadas de forma contínua e integrada à governança institucional.

5.14 INDICADORES E EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA E PLANO DE DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE EM 2025

A Ouvidoria possui um Plano de Desenvolvimento da Unidade (PDU) e um contrato de gestão firmado com a UFMS, contendo o planejamento da Unidade, com dotação orçamentária específica para as atividades da Ouvidoria. No PDU da Unidade, para 2025 constavam metas e ações a serem atendidas no ano. Desse modo, apresenta-se a seguir as ações previstos e as executadas, bem como observações da Ouvidoria sobre cada ação:

Id.	Ação	Unidade Responsável	Mês da Entrega	Execução da Ação
Ac. 1	Criar espaço acolhedor para a Ouvidoria - ambiente com mais acessibilidade, visibilidade e ampliação do espaço	Proadi e Ouvidoria	janeiro	Realizado, estando a Ouvidoria localizada em novo espaço, no prédio das Pró-Reitorias, em sala situada no térreo, já na entrada do prédio, com fácil localização e acessibilidade.
Ac. 2	Incluir, na Semana Pedagógica, palestra sobre Ouvidoria e	Prograd, Ouvidoria e Corregedoria	fevereiro	Realizado, conforme destacado no presente relatório.

	Corregedoria como ferramentas de melhoria do ambiente universitário			
Ac. 3	Incluir, no curso de formação de coordenadores, a temática sobre enfrentamento ao assédio e à discriminação	Prograd, Ouvidoria, Corregedoria e Procids	fevereiro	Realizado, conforme destacado no presente relatório.
Ac. 4	Realizar diagnóstico de maturidade por meio do Framework do PPSI	Ouvidoria e Agetic	fevereiro	Realizado a avaliação do nível de maturidade da UFMS, pela Ouvidoria e Agetic, por meio do preenchimento do diagnóstico de Privacidade e Segurança da Informação, conforme a Portaria SGD/MGI nº 852, de 28 de março de 2023 , que dispõe sobre o Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI);
Ac. 5	Divulgar os canais para o enfrentamento ao assédio e à discriminação na recepção institucional aos estudantes da UFMS	Procids e Ouvidoria	março	Realizado, por meio das ações de conscientização e da “Corregedoria e Ouvidoria Presentes”, conforme destacado no presente relatório.
Ac. 6	Elaborar e publicar relatório anual de gestão da Ouvidoria - ano 2024	Ouvidoria	março	Realizado. Relatório enviado à Reitoria e publicado no portal da Ouvidoria
Ac. 7	Incluir, na Semana de Desenvolvimento profissional, palestra sobre a importância do respeito em espaços e instituições	Proaes, Ouvidoria, Corregedoria e Procids	maio	Realizado em 07/05, por meio da palestra “Universidade promotora da saúde – UFMS na prevenção e enfrentamento do assédio e da discriminação”
Ac. 8	Revisar e atualizar a Política de Privacidade e Proteção de Dados da UFMS, formalizando papéis e responsabilidades institucionais.	Ouvidoria e Agetic	junho	Realizado. Publicada a Resolução nº 422-COUN/UFMS, de 1º de julho de 2025 , que estabelece a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da UFMS
Ac. 9	Revisar a Política de prevenção e enfrentamento do assédio, incorporando diretrizes da Portaria MGI nº 6.719, de 2024 e outras legislações correlatas	Procids, Progep, Proaes, Ouvidoria e Corregedoria	julho	Realizado. Publicada a Resolução nº 413-COUN/UFMS, de 1º de julho de 2025 , que estabelece a Política de Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e à Discriminação.
Ac. 10	Instituir fluxo para atendimento/acolhimento, com protocolos claros de atuação	Ouvidoria, Corregedoria e Procids	julho	Realizado. Publicada a Instrução Normativa Conjunta nº 4 – Procids/Correg/OUV-UFMS, de 24 de

				<u>julho de 2025</u>, que estabelece os procedimentos para a atuação da Rede de Acolhimento na UFMS.
Ac. 11	Formalizar estrutura da rede de Acolhimento e suas competências	Procids, Ouvidoria e Corregedoria	julho	Realizado, por meio da <u>Política</u> e do Plano de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação 2025-2027 (<u>Resolução nº 611-CD/UFMS, de 27 de agosto de 2025</u>) e por meio da <u>Instrução Normativa Conjunta nº 4 – Procids/Correg/OUV-UFMS, de 24 de julho de 2025</u>.
Ac. 12	Realizar estudo sobre a viabilidade de normatização interna para o descarte seguro de dados, conforme identificado no diagnóstico do Framework PPSI.	Ouvidoria	setembro	Considerando que a ação “Corregedoria e Ouvidoria Presentes” só se encerrou no final de novembro, tal ação teve sua execução transferida para 2026.
Ac. 13	auxiliar unidades responsáveis na elaboração ou revisão de RIPDs	Ouvidoria	outubro	Houve avanços na elaboração dos RIPDS, mas considerando que a ação “Corregedoria e Ouvidoria Presentes” só se encerrou no final de novembro, tal ação teve sua conclusão transferida para 2026.
Ac. 14	Realizar estudo técnico sobre a viabilidade de normatização interna sobre classificação e gestão do ciclo de vida dos dados pessoais, conforme previsto no diagnóstico do Framework PPSI	Ouvidoria e Digov	outubro	Considerando que a ação “Corregedoria e Ouvidoria Presentes” só se encerrou no final de novembro, tal ação teve sua execução transferida para 2026.
Ac. 15	Visitar as Unidades da UFMS na ação: Corregedoria e Ouvidoria presentes	Corregedoria e Ouvidoria	outubro	Realizada a ação, contemplando todas as unidades da UFMS, conforme destacado no presente relatório.
Ac. 16	Auxiliar unidades responsáveis na elaboração ou revisão de inventários de dados pessoais	Ouvidoria	outubro	Considerando que a ação “Corregedoria e Ouvidoria Presentes” só se encerrou no final de novembro, tal ação teve sua execução transferida para 2026.
Ac. 17	Participar de redes de ouvidorias, corregedorias, comissões de integridade ou fóruns da CGU	Corregedoria e Ouvidoria	ao longo do ano	A Ouvidoria é integrante da <u>Rede Nacional de Ouvidorias (ReNouv)</u>, coordenada pela Ouvidoria-Geral da

				União (CGU), e acompanhou as reuniões realizadas no ano.
Ac. 18	Orientar os gestores sobre atuação da Rede de Acolhimento	Corregedoria e Ouvidoria	novembro	Realizada a ação “Corregedoria e Ouvidoria Presentes”, contemplando todas as unidades da UFMS, conforme destacado no presente relatório, na qual foi realizada reunião com todos os diretores das UACs da UFMS e feita a referida orientação.
Ac. 19	Atualizar, em articulação com as unidades, a Carta de Serviços no portal gov.br	Ouvidoria e unidades responsáveis	dezembro	Realizado. Após a articulação com as unidades competentes pelos serviços foi efetuada a atualização no portal Gov.BR .
Ac. 20	Realizar consulta anual ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFMS	Ouvidoria	dezembro	Realizado. A consulta foi realizada no mês de dezembro de 2025, por meio da plataforma de Conselho de usuários .
Ac. 21	Incluir no Plano de desenvolvimento de Pessoas - PDP de 2026 capacitações contínuas sobre integridade, que abarque ética, assédio, transparência, LGPD, responsabilização e conflitos de interesse.	Corregedoria, Ouvidoria e Progep	dezembro	Realizado. No PDP de 2026 está prevista capacitação sobre Proteção e Tratamento de Dados Pessoais.
Ac. 22	Elaborar diagnóstico de maturidade institucional em integridade	Corregedoria e Ouvidoria	dezembro	Realizado. Como ação inicial de diagnóstico de maturidade, por meio da ação “Corregedoria e Ouvidoria Presentes”, foram realizadas pesquisas de satisfação com a comunidade universitária, que trouxeram suas percepções quanto à integridade.
Ac. 23	Inserir campanha anual de Integridade, LGPD e Ouvidoria no Plano de Comunicação da UFMS	Corregedoria, Ouvidoria e Agecom	dezembro	Realizado. As ações serão realizadas por meio da divulgação, de forma integrada as ações de ensino, pesquisa, extensão, cultura, esporte, internacionalização, empreendedorismo, inovação, sustentabilidade e cidadania e da comunicação interna, ações previstas no Plano de Comunicação da UFMS

Ac. 24	Elaborar relatórios parciais e anuais de monitoramento do plano de integridade	Corregedoria e Ouvidoria	Reuniões do CGirci	Realizado. Nas reuniões do CGDIC em 2025 foi feito o monitoramento do Plano.
Ac. 25	Elaborar relatórios parciais e anuais de monitoramento do Programa de Conformidade e Governança à LGPD	Ouvidoria	Reuniões do CGDIC	Realizado. O monitoramento do cumprimento do Programa ocorreu nas reuniões do CGDIC realizadas em 05 de março, 06 de junho, 29 de setembro e 15 de dezembro, com detalhamento das ações executadas.

Na sequência, estão listadas as metas previstas no PDU da Ouvidoria, para o ano de 2025, contendo o detalhamento de sua execução:

Id.	Indicador	Metas			Observações
		Descrição das Metas	Previsto 2025	Executado 2025	
Ind. 1	Tempo de resposta às manifestações de Ouvidoria e pedidos de acesso à informação	Tempo médio, em dias corridos, entre o registro manifestação de ouvidoria ou pedido de acesso à informação na Plataforma Fala.BR e o envio da resposta final da Ouvidoria, após análise preliminar e solicitação de subsídios à unidade (quando necessário).	10	13	Considerando que foi definido no PDU que o cálculo do tempo médio é a soma dos dias corridos entre o registro e a resposta final de todas as manifestações recebidas no ano/número total de manifestações concluídas no ano, para as 986 manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação registrados em 2025 e que tiveram resposta conclusiva, tempo médio de resposta foi de 13 dias. No presente relatório já foi justificado o motivo de o tempo médio de respostas ter aumentado.
Ind. 2	Engajamento em ações de formação voltadas aos servidores	Percentual de servidores que participaram de pelo menos uma formação pela UFMS ou outra instituição em temas relacionados à integridade, LGPD, transparência e acesso à informação	20%	22,8%	Considerando somente a ação Corregedoria e Ouvidoria presentes, a meta foi alcançada, pois participaram da ação 749 servidores. Na data em que os dados foram compilados, a UFMS tinha 3280 servidores, portanto, o percentual de engajamento foi de 22,8%.

Ind. 3	Monitoramento do Plano de Integridade da UFMS	Percentual de objetivos e indicadores monitorados e consolidados em relatório anual.	100%	60%	Considerando que foi definido no PDU que o cálculo do indicador é $(n^{\circ} \text{ de indicadores alcançados} / \text{total de indicadores}) \times 100$, foi cumprido o seguinte: - Engajamento de ações de formação de servidores - cumprido - Engajamento de ações com os estudantes - a meta era 5% de estudantes engajados. Contudo, foram capacitados 2230 estudantes na Ação Corregedoria e Ouvidoria Presentes de um total de 46411 estudantes à época. Assim, o percentual executado foi de 4,8%³. - Alcance das ações educativas de integridade - cumprido - Agilidade da ouvidoria - não cumprido, pois a meta era responder as manifestações de ouvidoria em 10 dias, tendo, no entanto, atingido o tempo médio de 13 dias, pelos motivos já expostos no presente relatório. - Formação de Gestores sobre medidas disciplinares e acautelatórias. Desse modo, foram cumpridas 3 das 5 metas, correspondendo a um percentual de atingimento de 60% do indicador.
Ind. 4	Monitoramento do Programa de Conformidade e Governança à LGPD da UFMS	Percentual de objetivos e indicadores monitorados e consolidados em relatório anual.	100%	75%	Considerando que foi definido no PDU que o cálculo do indicador é $(n^{\circ} \text{ de indicadores alcançados} / \text{total de indicadores}) \times 100$, foi cumprido o seguinte: unidade com inventários de dados pessoais atualizado - Em

³Destaca-se que, ao longo de 2025, foram realizadas outras ações de conscientização, conforme detalhado neste relatório. Entretanto, não houve a mensuração dos quantitativos de participantes dessas atividades, o que impossibilita a aferição precisa de seu impacto, ainda que se estime que com essas ações tenha sido superada meta de engajamento dos estudantes. Ressalta-se que para o ano de 2026 já está sendo realizado o aprimoramento dos mecanismos de monitoramento e registro, a fim de permitir mensuração mais precisa dos indicadores.

					2025, conforme relatado neste relatório, o inventário não foi realizado. • Processos críticos com RIPDs elaborados ou revisados - Cumprido, pois em 2025 havia um RIPD atualizado, para o qual não foi necessária revisão. Tendo a UFMS iniciado a elaboração de outros RIPDS, com previsão de conclusão em 2026. • Respostas aos titulares no prazo legal - cumprido. • Ações de formação, sensibilização e divulgação realizadas - cumprido, pois constou no PDP a capacitação voltada para a LGPD, a qual segue permanentemente divulgada portal da LGPD lgpd.ufms.br/capacitacoes. Desse modo, foram cumpridas 3 das 4 metas, correspondendo a um percentual de atingimento de 75% do indicador.
Ind. 5	Realização das consultas anuais ao Conselho de Usuários	Mede o cumprimento da obrigação institucional de realizar, anualmente, consulta formal ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFMS.	100%	100%	Conforme evidenciado neste relatório, as consultas ao Conselho de Usuários da UFMS ocorreram em dezembro de 2025, sendo efetuadas consultas sobre todos os serviços.

5.15 MODELO DE MATURIDADE DAS OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL (MMOUP)

No mês de abril, conforme cronograma do Modelo de Maturidade das Ouvidorias do Poder Executivo Federal (MMOUP), estabelecido pela CGU, foi preenchido o pedido de revisão feito pela CGU quanto ao preenchimento de 12 itens do formulário de autodiagnóstico da Ouvidoria da UFMS referente ao 2º Ciclo de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

O MMOUP, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) tem o objetivo de promover o fortalecimento institucional das unidades de ouvidoria. Após a realização do autodiagnóstico e da análise das evidências apresentadas, a Ouvidoria da UFMS foi avaliada por meio do modelo de

maturidade, cuja avaliação conduzida pela CGU resultou na pontuação 3,76, classificando a Ouvidoria da UFMS no nível de maturidade Sustentado, em patamar elevado e próximo ao nível Otimizado, o mais elevado previsto no modelo.

O desempenho representa avanço relevante em relação ao 1º Ciclo de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, realizado entre 2021 e 2023, no qual a Ouvidoria havia alcançado o nível Básico, com pontuação 2,58, evidenciando a consolidação de processos, capacidades institucionais e práticas de governança, transparência e prestação de contas no âmbito da Universidade.

6 PROPOSTAS DE AÇÕES PARA SUPERAR AS DIFICULDADES ENFRENTADAS NO ANO

Analisando os dados apresentados sobre a evolução do volume de demandas recebidas pela Ouvidoria (item 4.1.2) e considerando o levantamento de suas causas (item 4.2.1), observa-se uma tendência de previsibilidade no comportamento das demandas ao longo do exercício e, também, ao longo dos anos. Não há grandes variações nos quantitativos ou nos assuntos abordados, o que permite um planejamento mais assertivo das atividades da unidade. Essa previsibilidade é um dos fatores que contribui para a definição de estratégias para a gestão das demandas, além de permitir a alocação adequada da força de trabalho da Ouvidoria.

Em casos de variações extraordinárias ou sazonais, a força de trabalho da unidade de Ouvidoria tem se mostrado suficientemente adaptável para lidar com o aumento de demandas, sem comprometer a qualidade do atendimento ou os prazos de resposta. Essa constatação se baseia no histórico de eficiência da Ouvidoria, que não registrou perdas de prazos desde 2018. Por esse motivo, consideramos que, para o próximo período, a manutenção das ações elencadas no item 5 deste relatório, que se mostraram exitosas, continua sendo uma estratégia adequada.

Adicionalmente, destaca-se que a Ouvidoria realiza, mensalmente, a apresentação de relatórios à Reitoria, contendo um "termômetro" das demandas recebidas no mês. Esses relatórios são essenciais para direcionar as ações da unidade e possibilitar a identificação de padrões emergentes, permitindo ajustes rápidos e eficazes nas estratégias de atendimento, utilizando os dados das manifestações para antecipar necessidades, mitigar riscos e garantir a eficácia no atendimento à comunidade universitária.

Conforme determina o art. 14, Inciso II da Lei nº 13.460, de 2017, esta Ouvidoria projeta para 2026 recomendações com base nos temas recorrentes das manifestações relativas ao ano de 2025.

6.1 MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

O § 4º do art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017 estabelece que a Carta de Serviços ao Usuário deve ser objeto de atualização periódica e de permanente divulgação pela Instituição. Ainda, conforme citado no art. 43 da Portaria nº 581/2011, da Controladoria-Geral da União, a Ouvidoria deve coordenar com os gestores de serviço do órgão a que esteja vinculada na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

A Carta de Serviços ao Usuário deve trazer informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

- aos serviços oferecidos;
- aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- às etapas para processamento do serviço;
- ao prazo para a prestação do serviço;
- à forma de prestação do serviço;
- à forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- aos locais e formas para o usuário acessar o serviço;
- aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- ao tempo de espera para o atendimento;
- ao prazo para a realização dos serviços;
- aos mecanismos de comunicação com os usuários;
- aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;
- aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- ao tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e
- a outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Dessa forma, recomenda-se atualizar a Carta de Serviço ao Usuário com informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados e observar o padrão de qualidade de atendimento, conforme estabelecido na Lei nº 13.460, de 2017, no Decreto nº 9.094/2017 e no Decreto nº 9.492/2018, e ressalta-se que a Ouvidoria realizará o acompanhamento desta atualização periódica.

Prazo para execução da recomendação: dezembro/2026.

Responsáveis: Ouvidoria e unidades responsáveis pelos serviços do portal Gov.br.

6.2 REDUÇÃO DE MANIFESTAÇÕES REFERENTE À CONDUTA DE SERVIDORES E TERCEIRIZADOS

A análise consolidada das manifestações recebidas em 2025 evidencia que o tema conduta se mantém como um dos principais eixos de demanda da Ouvidoria, concentrando parcela significativa dos registros, especialmente nas tipologias de denúncia, reclamação e comunicação.

Conforme demonstrado ao longo deste relatório, tais manifestações apresentam características específicas, frequentemente associadas a conflitos interpessoais, questões de comunicação institucional e situações que demandam apuração formal por instâncias competentes, como a Corregedoria. Esse perfil impacta diretamente indicadores institucionais, como a resolutividade, uma vez que parte dessas demandas exige acompanhamento contínuo e não se encerra no momento da resposta ao usuário.

Adicionalmente, o aumento do volume de manifestações e a maior complexidade dos casos tratados, aliados ao aprimoramento dos fluxos institucionais — como o encaminhamento sistemático à Corregedoria e a adoção de dupla checagem nas respostas — têm refletido na ampliação do tempo médio de resposta, ainda que mantido integralmente dentro dos prazos legais.

Diante desse cenário, torna-se fundamental a adoção de medidas estruturantes voltadas à prevenção de conflitos, à melhoria da comunicação institucional e ao fortalecimento da cultura de integridade no âmbito da UFMS, com vistas à redução da recorrência dessas manifestações e ao aprimoramento contínuo do ambiente universitário.

Os índices relacionados à conduta, especialmente aqueles associados a conflitos interpessoais no ambiente universitário, apresentam potencial de redução mediante a adoção de medidas preventivas e formativas, e neste sentido a Ouvidoria apresenta as seguintes sugestões:

- manter ações de capacitação de docentes, com foco em conduta profissional e práticas pedagógicas, e orientações sobre os principais comportamentos sadios e nocivos em sala de aula, com base nos normativos institucionais e no Código de Ética do Servidor Público;

- promover orientações quanto à elaboração, disponibilização e cumprimento de planos de ensino e demais atos acadêmicos;
- capacitar equipes de direção para atuação em situações recorrentes de conflitos acadêmicos e disciplinas com alto índice de retenção;
- ampliar ações de capacitação para técnicos-administrativos, terceirizados e estagiários, com foco em atendimento ao usuário;
- fortalecer a articulação entre Direções de Unidade e Progep para acompanhamento de servidores mencionados em manifestações recorrentes, inclusive com apoio psicossocial;
- capacitação aos servidores docentes e técnicos, terceirizados e estagiários, voltadas para a diversidade, prevenção de conflitos interpessoais, bem como para a escuta ativa e comunicação não violenta na prestação de serviços, a fim de que os usuários dos serviços da Instituição se sintam acolhidos em suas demandas, ainda que não tenham seus interesses atendidos; e
- capacitação quanto aos procedimentos operacionais padrão adotados na Universidade, que devem ser observados em todas as secretarias acadêmicas, com intuito de padronizar os processos e evitar falhas em matrículas e outros serviços e atrasos na entrega de documentos.

Ressalta-se que a UFMS já dispõe de instrumentos institucionais, como o Plano de Desenvolvimento de Pessoas (PDP) e a Semana Pedagógica, que contemplam parte significativa das ações recomendadas, devendo ser mantidos e continuamente aprimorados.

Ainda, sobre a sugestão às direções das unidades demandadas pela Ouvidoria, com relação aos servidores citados em manifestações recorrentes, cabe ressaltar que a Ouvidoria, no âmbito de seus trâmites, encaminha às unidades informações sobre manifestações correlatas, quando pertinente, com o objetivo de subsidiar a análise e qualificar o tratamento das demandas.

No que se refere à padronização de procedimentos, a UFMS vem avançando por meio de iniciativas de transformação digital e do Plano de Processos e Riscos, que contempla o mapeamento e a melhoria contínua dos fluxos institucionais, contribuindo para a redução de falhas operacionais e de demandas recorrentes.

Ante ao exposto, é prudente reforçar que sejam mantidas e aprimoradas tais ações visando o constante aperfeiçoamento da Instituição, seus servidores e colaboradores.

Prazo para execução da recomendação: dezembro/2026.

Responsáveis: Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Progep), Direções das Unidades Acadêmicas e Administrativas, Pró-Reitoria de Graduação (Prograd), Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (Propp) e Pró-Reitoria de Cidadania e Sustentabilidade (Procids), com apoio da Agência de Comunicação Social e Científica (Agecom), no âmbito de suas competências.

6.3 SUGESTÕES PARA REDUÇÃO DE DEMANDAS ORIUNDAS DOS ESTUDANTES

Observa-se que parte das manifestações oriundas dos estudantes está constantemente eivada de um desconhecimento quanto aos regramentos da Instituição, especialmente quanto aos direitos e deveres dos estudantes.

Nota-se que muitos estudantes não utilizam as instâncias internas de suas unidades, em grande parte por desconhecimento, mas também por medo de represálias.

Tendo em vista este desconhecimento, nas manifestações realizadas por estudante, na qual é constatado que as instâncias internas não foram acionadas, a Ouvidoria orienta sobre sua função e recomenda ao estudante que em situações futuras, quando houver dúvidas sobre um fato, ou conflito, que primeiramente procure as instâncias internas competentes para auxiliá-lo(a) durante sua vida acadêmica, como seus professores, a Secretaria Acadêmica, a Coordenação do Curso e a Direção de sua unidade.

Em uma pequena parcela de manifestações, especialmente as anônimas, também é possível constatar informações falsas. Contudo, a maioria das manifestações denota pedidos de ajuda não explicitamente intencionais, que precisam ser atendidos da melhor forma possível pela estrutura da Instituição.

Assim, a fim de reduzir as demandas oriundas do público discente, a Ouvidoria apresenta as seguintes sugestões:

- continuar a apresentar a todos os estudantes ingressantes orientações e informações sobre a vida acadêmica, pautadas pelo regulamento disciplinar dos estudantes e código de ética, bem como informá-los quanto a seus direitos e deveres; sobre o setor de apoio psicológico e de saúde ao estudante; sobre o funcionamento sistemático e processual da estrutura acadêmica; e revisão constante do Guia do ingressante;
- manter campanhas de prevenção e enfrentamento de assédio moral, sexual, racismo, **bullying**, homofobia e outras formas de preconceito e discriminação, com informações sobre o processo de registro de manifestações, em especial denúncias, com as salvaguardas pela UFMS quanto à identificação de denunciantes;
- divulgação de informação pelas unidades aos estudantes sobre prazos e entrega/recebimento de documentos acadêmicos, bem como quanto aos prazos para atendimento das principais demandas de cada setor.
- elaboração de manual de conduta, apresentando boas práticas para convivência, tanto no ambiente físico quanto virtual, estabelecendo diretrizes que orientem comportamentos e atitudes, visando garantir um ambiente respeitoso e seguro.

Quanto a estas recomendações, a UFMS também já realiza ações, tendo, em todo início de ano letivo, feito recepções aos estudantes ingressantes. A UFMS também executa campanhas de

prevenção ao assédio e discriminação, No entanto, é prudente reforçar que sejam mantidas tais ações, como forma de conscientização e orientação.

Prazo para execução da recomendação: dezembro/2026.

Responsáveis: Direções das Unidades Acadêmicas e Administrativas, Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (Proaes), Pró-Reitoria de Graduação (Prograd), Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (Propp), Pró-Reitoria de Cidadania e Sustentabilidade (Procids), com apoio da Agência de Comunicação Social e Científica (Agecom), no âmbito de suas competências.

6.4 ATUALIZAÇÕES DOS SITES E TELEFONES

Em 2025 a Ouvidoria recebeu muitos telefonemas e demandas relatando sobre dificuldade em se obter contato telefônico com alguns setores da Instituição, o que pode estar relacionado à adoção do Programa de Gestão e Desempenho (PGD) e ausência de checagem de ramais em funcionamento.

Recomenda-se à Progep o registro e normatização de um padrão de atendimento e à Agetic a verificação e atualização constantes dos portais eletrônicos da Instituição, para que nestes constem informações atualizadas e de fácil acesso, em especial, deve-se assegurar que os meios de contato com os setores, como Secretarias Acadêmicas, Coordenações de Curso, Direções das Unidades e outros setores mais demandados pelos estudantes, estejam claramente disponíveis. Além disso, recomenda-se divulgar a adoção do Sistema GLPI para abertura de chamados relacionados à tecnologia da informação e comunicação (TIC) e infraestrutura e outros serviços da UFMS, e verificar a necessidade de sua implementação em outros setores, a fim de facilitar o atendimento e a resolução de demandas pela comunidade universitária.

Prazo para execução da recomendação: dezembro/2026.

Responsáveis: Direções das Unidades Acadêmicas e Administrativas com apoio da Agência de Comunicação Social e Científica (Agecom) e da Agência de Tecnologia da Informação e Comunicação (Agetic), no âmbito de suas competências.

6.5 RECOMENDAÇÃO QUANTO AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Diante das análises apresentadas nos itens anteriores, considera-se que os pedidos de acesso à informação recebidos via Plataforma Fala.BR, durante o ano de 2025, foram atendidos sem irregularidades, dentro do prazo legal e com respostas de qualidade, conforme respostas às pesquisas de satisfação.

Apesar do quantitativo inexpressivo de pedidos de acesso à informação que requisitaram de forma recorrente o mesmo tipo de informação, é prudente orientar às Unidades da UFMS para que analisem os principais assuntos que são demandados diariamente pela sociedade, seja nos

atendimentos telefônicos, presenciais ou por meio dos pedidos de acesso à informação, com o intuito de verificar se existem informações que podem ser divulgadas em suas páginas institucionais em transparência ativa, bem como que mantenham atualizadas as informações já disponibilizadas em suas páginas.

Além disso, verificou-se que em muitos dos pedidos recebidos, as informações já se encontravam disponíveis em transparência ativa. Cabe frisar, que a UFMS, como já relatado, divulga informações de interesse da sociedade por meio da página oficial da UFMS, ufms.br, no menu "Acesso à Informação", bem como, no repositório de dados abertos, disponível no endereço dadosabertos.ufms.br. Ainda, a Universidade disponibiliza a Plataforma UFMS em Números, que reúne dados sobre estudantes, servidores, egressos e cursos presentes na instituição.

Nesse sentido, embora a Universidade tenha buscado constantemente a transparência, recomenda-se à Agência de Comunicação Social e Científica (Agecom) que mantenha divulgação, por meio de matéria no portal institucional ou outro meio de comunicação que alcance toda a sociedade, os canais disponíveis na Universidade para obtenção de informações relevantes de interesse coletivo ou geral.

Prazo para execução da recomendação: dezembro/2026.

Responsáveis: Direções das Unidades Acadêmicas e Administrativas com apoio da Agência de Comunicação Social e Científica (Agecom).

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As análises apresentadas neste relatório evidenciam a consolidação da Ouvidoria da UFMS como instância estratégica de escuta qualificada, participação social e apoio à gestão institucional. Ao longo de 2025, a unidade atuou, em diversos momentos, como mecanismo de alerta para a necessidade de ajustes em sistemas, serviços e processos, possibilitando, por meio da atuação integrada com as unidades responsáveis, a adoção de medidas corretivas com eficácia e a melhoria contínua das rotinas institucionais.

Todas as manifestações recebidas foram devidamente analisadas e tratadas, com tramitação adequada e articulação com as unidades competentes, assegurando respostas tempestivas e de qualidade aos usuários, em conformidade com a legislação vigente.

Destaca-se, ainda, o desempenho institucional da UFMS no atendimento às manifestações dentro do prazo legal, mantendo o índice de 100% desde 2018. Conforme dados do Painel "Resolveu?", apenas duas ouvidorias de universidades federais alcançaram esse resultado de forma contínua no período, posicionando a UFMS em nível de excelência no cenário nacional.

A análise dos dados também permitiu identificar temas recorrentes e oportunidades de melhoria, especialmente relacionados à conduta e à experiência acadêmica, os quais vêm sendo tratados por meio de ações preventivas, educativas e de fortalecimento da cultura institucional de ética, respeito e integridade.

Nesse contexto, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a promoção da participação social, com o aprimoramento dos serviços públicos e com o fortalecimento da governança institucional. Permanecem como desafios a ampliação do conhecimento da comunidade sobre o papel da Ouvidoria e o estímulo ao uso qualificado dos canais de manifestação, de modo a potencializar sua atuação como instrumento de controle social e melhoria da gestão pública.

Assim, pautada pelas normas legais e constitucionais, a Ouvidoria da UFMS seguirá atuando para assegurar o direito de participação dos usuários e contribuir para a prestação de serviços cada vez mais eficientes, transparentes e orientados às necessidades da sociedade.

É o relatório anual de 2025.

Campo Grande, 31 de março de 2026.

Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS)