RESOLUÇÃO CoAd Nº XX, DE XX, XXXXXX DE 202X

Dispõe sobre a atualização do Regimento Interno da Ouvidoria da UFSCar

O Conselho de Administração da Universidade Federal de São Carlos, no uso das atribuições que lhe conferem o Estatuto e o Regimento Geral da UFSCar e, considerando a Resolução CoAd nº 026, de 25 de novembro de 2011, que instituiu a Ouvidoria na UFSCar;

Tendo em vista a necessidade de adequação do Regimento Interno aprovado nos termos da Resolução CoAd nº. 034/2012, Localizada no Processo 23112.001127/2012-26, fls. 14, alterado pela Resolução CoAd nº 78, de 14 de agosto de 2015 ao disposto nos seguintes dispositivos legais;

CONSIDERANDO a [Constituição da República do Federativa do Brasil](#), disposto no art. 37, parágrafo 3º, inciso I;

CONSIDERANDO o disposto na [Lei Nº 14.129, de 29 de março de 2021](#);

CONSIDERANDO o disposto na [Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018](#);

CONSIDERANDO o disposto na [Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#);

CONSIDERANDO o disposto na [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#);

CONSIDERANDO o disposto na [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#);

CONSIDERANDO o disposto no [Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021](#);

CONSIDERANDO o disposto no [Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020](#);

CONSIDERANDO o disposto no [Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019](#);

CONSIDERANDO o disposto no [Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#);

CONSIDERANDO o disposto no [Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017](#);

CONSIDERANDO o disposto no [Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012](#);

CONSIDERANDO a [Portaria nº 581, de 9 de março de 2021](#);

CONSIDERANDO a [Portaria nº 3.109, de 31 de dezembro de 2020](#);

CONSIDERANDO o disposto na [Instrução Normativa nº 55, de 20 de julho de 2020](#);

CONSIDERANDO o disposto na [Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019](#);

CONSIDERANDO o disposto na [Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018](#);

CONSIDERANDO o disposto na [Resolução nº 3, de 13 Setembro de 2019](#);

CONSIDERANDO o disposto na [Resolução nº 3, de 16 de setembro de 2016](#);

CONSIDERANDO a deliberação do colegiado em sua xxª reunião ordinária realizada nesta data

RESOLVE

Art. 1º Alterar o Regimento Interno da Ouvidoria da UFSCar, que passa a ter a redação anexa.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor nesta data, revogando-se as disposições em contrário, em especial a Resolução CoAd nº 078, de 14/08/2015.

Profa. Dra. Ana Beatriz de Oliveira
Presidente do Conselho de Administração

Anexo à Resolução CoAd Nº XX, DE XX, XXXXXX de 202X
atualização do Regimento Interno da Ouvidoria da UFSCar

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS

CAPÍTULO I **DA NATUREZA, OBJETO E FINALIDADE**

Art. 1º A Ouvidoria da Universidade Federal de São Carlos é um órgão de promoção e defesa dos direitos de servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e comunidade externa em suas relações com a UFSCar, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviços.

Parágrafo único. A Ouvidoria não tem caráter executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo as instâncias universitárias e os integrantes das comunidades, interna e externa.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria da UFSCar:

I - propor ações na defesa dos direitos dos servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e comunidade externa em suas relações com a Universidade;

II - a articulação, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas de ações voltadas à promoção de direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

III - o desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição;

IV - a sistematização e divulgação de informações relativas às demandas recebidas, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das normas e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais;

V - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

VI - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir sua efetividade;

VII - propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços;

VIII - auxiliar na prevenção e correção dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei Federal nº 13460, de 26 de junho de 2017;

IX - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei referenciada no inciso anterior;

X - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão perante a UFSCar;

XI - promover a adoção de mediação e conciliação entre usuário e a UFSCar, outros órgãos internos.

Art. 3º Objetivando a realização de seus objetivos cumpre à Ouvidoria UFSCar:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, de forma a subsidiar a melhoria dos serviços públicos.

Art. 4º O relatório de gestão, mencionado no inciso II do artigo anterior, deverá indicar, no mínimo:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior, e as respectivas motivações;

II - a análise dos pontos recorrentes;

III - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão deverá ser encaminhado à Reitoria da UFSCar e disponibilizado na internet.

Art. 5º Ouvidoria deverá atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade no que couber, da eficiência, do contraditório e ampla defesa, a solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes:

I - agir com presteza e imparcialidade;

II - colaborar com a integração das ouvidorias;

III - zelar pela autonomia da Ouvidoria;

IV - consolidar a participação social na gestão pública; e

V - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

Seção I

Da Vinculação Administrativa

Art. 6º A Ouvidoria da UFSCar está diretamente subordinada à Reitoria, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

Parágrafo único. Cumpre à Reitoria garantir o suporte necessário para o exercício de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da instituição.

Seção II

Da Competência e Atribuições Específicas

Art. 7º Consubstanciado nos objetivos previstos no artigo 2º deste Regimento, compete à Ouvidoria da UFSCar, as seguintes atribuições:

I - elaborar plano de trabalho anual;

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

III - orientar os interessados no encaminhamento e tramitação de suas manifestações;

IV - receber de servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e da comunidade externa, manifestações de sugestão, elogio, solicitação, reclamação, "Simplifique!" e denúncia, encaminhando-as aos setores responsáveis da UFSCar para conhecimento e providências, quando necessário;

V - receber as manifestações, dar tratamento e responder, em linguagem simples, clara, concisa e objetiva, observando o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

VI - dar atendimento presencial periódico em todos os campi da UFSCar;

VII - acompanhar a tramitação das manifestações recebidas, inclusive monitorando os prazos e a qualidade das respostas, e dar ciência aos interessados das providências adotadas;

VIII - atuar de maneira articulada com as demais instâncias da UFSCar, no sentido de promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e a Instituição;

IX - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário;

X – elaborar anualmente relatório de gestão, em conformidade com o disposto no artigo 4º deste Regimento;

XI - participar de esforços de promoção permanente da articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

XII - cooperar com as demais ouvidorias públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e dos serviços públicos prestados;

XIII - sugerir a expedição de atos normativos, orientações, bem como recomendações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pela UFSCar;

XIV - encaminhar para estudo da Administração Superior, direta ou indiretamente,

propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que lhe pareçam a causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamada a contribuir;

XV - elaborar e submeter à aprovação do Conselho de Administração da UFSCar - CoAd - relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões visando à melhoria das relações da UFSCar com a comunidade, a qualidade dos serviços prestados e o respeito dos direitos dos cidadãos;

XVI - remeter à Ouvidoria Geral da União, quando solicitado, relatórios anuais, bem como dados e informações, observando-se a regulamentação específica;

XVII - exercer as demais atribuições legais e institucionais, atribuídas pelos órgãos colegiados da UFSCar e que se compatibilizem com suas finalidades.

§1º A Ouvidoria poderá coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§2º As informações a que se refere o § 1º, quando não contiverem a identificação do usuário, não configura manifestação e não obriga resposta conclusiva.

§3º As informações que constituírem comunicações de irregularidades, ainda que de origem anônima, serão enviadas à unidade federal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

§4º A Ouvidoria assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Seção III

Da Estrutura Administrativa

Art. 8º A Ouvidoria da UFSCar terá a seguinte estrutura administrativa:

I - Ouvidor-Geral; e

II – Secretaria.

Art. 9º A Ouvidoria da UFSCar será coordenada pelo Ouvidor-Geral, cujo nome deverá ser indicado pelo Reitor e aprovado pelo Conselho Universitário da UFSCar.

Parágrafo único. O Ouvidor-Geral indicará o responsável pela Secretaria da unidade e caberá à Reitoria da UFSCar garantir a infraestrutura material e os recursos humanos necessários ao seu pleno funcionamento.

CAPÍTULO II

Do Cargo de Ouvidor-Geral

Art. 10. O Ouvidor deve pertencer ao quadro permanente da UFSCar, ter formação de nível superior e mais de 3 (três) anos de efetivo exercício, e, no caso de docente, em regime de Dedicção Exclusiva.

O Ouvidor deve atender, ainda, ao menos uma das condições abaixo:

I - experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria ou acesso à informação;

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

III - assumir o compromisso de concluir o curso de Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contado da nomeação, ou designação, ao cargo ou função, como condicionante para manutenção da aprovação da indicação; ou

IV - ser integrante da carreira de finanças e controle.

Parágrafo único. A função de Ouvidor-Geral não poderá ser acumulada com o exercício de qualquer mandato sindical ou qualquer outra função de direção ou assessoramento.

Art. 11. O Ouvidor-Geral exercerá a função pelo período de 3 (três) anos, permitida uma única recondução por igual período.

§1º A proposta de recondução deverá ser submetida à avaliação do Reitor, no prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 60 (sessenta) dias, antes do término de seu exercício.

§2º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do Ouvidor for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o Reitor poderá prorrogar a titularidade por mais 1 (um) ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente, ouvido o Conselho Universitário.

§3º Caso a proposta de recondução não seja aprovada em virtude de descumprimento de requisitos legais, o Reitor deverá submeter nova indicação, no prazo de 60 (sessenta) dias contados da ciência da avaliação da Ouvidoria Geral, ao Conselho Universitário.

§4º O titular que for dispensado da função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo na UFSCar após o interstício de 2 (dois) anos.

§5º A nomeação, designação, exoneração ou a dispensa do Ouvidor-Geral da UFSCar será submetida pelo dirigente máximo da UFSCar, à aprovação da Controladoria-Geral da União.

Seção I

Da Competência do Ouvidor-Geral

Art. 12. Compete ao Ouvidor-Geral:

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

II - orientar a equipe da Ouvidoria, no sentido de:

- a) manter a máxima proximidade com os interessados efetivos e potenciais do serviço;
- b) considerar o comprometimento das necessidades dos interessados com os objetivos da UFSCar;
- c) manter relacionamento com as diversas áreas da UFSCar voltado para o fortalecimento da cidadania, como orientador da ação de cada servidor.

III - cumprir e fazer cumprir este Regimento.

Art. 13. Será garantido ao Ouvidor-Geral direito a voz nos Colegiados Superiores da UFSCar.

Seção II

Do Desligamento do Ouvidor-Geral

Art. 14. O desligamento do Ouvidor-Geral no curso do mandato ocorrerá:

- I - a pedido;
- II - caso deixe de pertencer ao quadro permanente da UFSCar;
- III - caso lhe sejam concedidos os afastamentos e licenças previstas nos artigos 84 a 87 e 91 a 96 do RJU;
- IV - caso haja mudança no regime de trabalho, se docente;
- VI - por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;
- VII - por conduta ética incompatível com a função ou negligência no cumprimento de suas obrigações, assim deliberado pelo Conselho Universitário, respeitado amplo direito de defesa;
- VIII - se for condenado em processo administrativo disciplinar.

CAPÍTULO III

Das Manifestações

Art. 15. As manifestações dirigidas à Ouvidoria da UFSCar serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio da plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso

à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal.

§1º Os demais canais de comunicação com a Ouvidoria da UFSCar serão utilizados para prestação de informações e para orientações quanto à utilização da plataforma Fala.BR, quando necessário.

§2º Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, a Ouvidoria da UFSCar promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata na plataforma Fala.BR.

Art. 16. Todas as manifestações apresentadas à Ouvidoria serão documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro, no mínimo:

- I - data de recebimento da manifestação;
- II - tipo de manifestação (sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia, "Simplifique!");
- III - nome do interessado, exceto em caso de denúncias;
- IV - categoria de usuário (discente, docente, técnico-administrativo, público externo e outros);
- V - dados para contato com o interessado;
- VI - protocolo de acompanhamento no sistema de controle;
- VII - unidade envolvida;
- VIII - manifestação apresentada;
- IX - data da resposta;
- X - resposta encaminhada pela unidade envolvida;
- XI - situação ("concluído", "em andamento").

Art. 17. A Ouvidoria da UFSCar receberá os seguintes tipos de manifestação:

- I - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados pela UFSCar;
- II - elogio: demonstração ou reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;
- III - solicitação: pedido de adoção de providência por parte da Administração da UFSCar;
- IV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- V - denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- VI - Comunicação anônima: informações de origem anônima que comunicam irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;
- VII – apresentação de ideias para desburocratização do serviço público: "Simplifique!"

§1º Manifestação recebida sobre matéria alheia à competência da Ouvidoria da UFSCar será por esta encaminhada à unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal responsável pelas providências requeridas, exceto quando se tratar de denúncia.

§2º O encaminhamento realizado pela Ouvidoria da UFSCar, de denúncia com elementos de identificação do denunciante a outras unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, será precedido de consentimento do denunciante, sem o qual a denúncia somente poderá ser encaminhada após a sua pseudonimização pela Ouvidoria da UFSCar.

§3º Entende-se por pseudonimização o tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.

Art. 18. A Reitoria receberá, para acompanhamento, listagem semestral das manifestações recebidas pela Ouvidoria, contendo os tipos de manifestação, as unidades envolvidas, as situações apresentadas e as respostas dadas aos interessados.

Seção I

Da Sugestão

Art. 19. À sugestão recebida pela Ouvidoria será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo de 30 (trinta) dias, contados da data de seu recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Recebida a sugestão, a Ouvidoria deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

Seção II

Do Elogio

Art. 20. O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência à sua chefia imediata e à área de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.

Parágrafo único. No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

Seção III

Da Reclamação e da Solicitação

Art. 20. À reclamação e à solicitação recebidas pela Ouvidoria, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. No caso da reclamação ou solicitação, entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

Seção IV

Da Denúncia

Art. 21. A denúncia recebida pela Ouvidoria da UFSCar será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam à unidade de apuração chegar a tais elementos.

Parágrafo único. Ofertar-se-á resposta conclusiva no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data de seu recebimento, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa expressa.

Art. 22. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou arquivamento, na hipótese de o denunciante não complementar as informações, quando solicitado.

§ 1º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente, devendo ser encaminhada ao órgão competente para dar-lhe tratamento;

II - após não atendida a complementação solicitada, não contenha elementos mínimos indispensáveis à apuração ; ou

III - seu autor descumprir os deveres de:

a) expor os fatos conforme a verdade;

b) lealdade, urbanidade e boa-fé;

c) não agir de modo temerário; ou

d) prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

§ 2º A Ouvidoria deverá informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de Cargo de Direção - CD - da instituição.

Art. 23. Faculta-se a Ouvidoria o recebimento de Comunicação (denúncia anônima) que deverá ser enviada ao órgão competente para sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Parágrafo único. Recebida, havendo elementos suficientes, cabe ao órgão por iniciativa própria, realizar a instauração de procedimento investigatório preliminar ou o seu arquivamento.

Seção V

Do Tratamento das Manifestações

Art. 24. Se as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos da UFSCar forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria da UFSCar solicitará ao usuário a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data do seu recebimento.

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

§2º A Ouvidoria da UFSCar poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

§ 3º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo de 30 (trinta) dias a Ouvidoria da UFSCar solicitará, diretamente no ambiente virtual Fala.BR, a prorrogação do prazo de resposta por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa expressa, e notificará o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa, exceto no tratamento da manifestação denominada Comunicação.

CAPÍTULO IV

Dos Procedimentos Administrativos

Art. 25. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, por meio eletrônico, por meio do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, disponibilizadas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

§1º A UFSCar disponibilizará o acesso ao e-Ouv em seu sítio eletrônico, em local de destaque.

§2º Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, a Ouvidoria promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata no e-Ouv.

§3º A Ouvidoria da UFSCar, ao receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência a encaminhará à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas, exceto quando se tratar de denúncia.

§4º O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será precedido de consentimento do denunciante, sem o qual a denúncia somente poderá ser encaminhada após a sua pseudominização pela unidade encaminhadora.

§5º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Regimento, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 26. Exceto as denúncias, as demais manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFSCar serão encaminhadas, respeitada a hierarquia institucional para conhecimento de seu teor aos envolvidos.

§1º Competirá ao chefe hierárquico encaminhar à Ouvidoria resposta acerca dos encaminhamentos dados à matéria objeto da manifestação, observados os prazos estabelecidos pela Ouvidoria Geral da União.

§2º Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente, ou ineficaz para oferecer resposta à manifestação recebida pela Ouvidoria, o assunto será encaminhado à Reitoria.

§3º Quando a manifestação recebida for classificada como denúncia, observar-se-á os procedimentos descritos nos artigos subsequentes.

Art. 27. Após o recebimento de uma denúncia, a Ouvidoria realizará análise preliminar e fará seu encaminhamento:

I - à Coordenadoria de Gestão e Mediação de Condutas (CoGMeC), quando se tratar de inobservância dos deveres, proibições e responsabilidades previstas na legislação que trata do regime jurídico único dos servidores públicos civis federais;

II - à Auditoria Interna (AudIn), quando se tratar de denúncia envolvendo legalidade, legitimidade e economicidade de atos institucionais de natureza orçamentária, contábil, financeira, operacional e patrimonial;

III - à Comissão Permanente de Ética (CPE), quando se tratar de prática de ato, por servidor docente ou técnico administrativo, em desrespeito ao preceituado no Código de Ética

Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal;

IV - à Pró-Reitoria de Graduação, em caso de prática de ato por estudantes de graduação, no âmbito acadêmico, em desrespeito aos deveres e proibições previstos no Regimento Geral da UFSCar;

V - à Pró-Reitoria de Pós-Graduação, em caso de prática de ato por estudantes de pós-graduação, no âmbito acadêmico, em desrespeito aos deveres e proibições previstos no Regimento Geral da UFSCar e no Regimento Geral das Atividades de Pós-Graduação;

VI - à Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis, em caso de prática de ato de natureza não acadêmica, por estudantes, ocorrido no âmbito da comunidade universitária, em desacordo com o previsto no Regimento Geral da UFSCar;

VII - à Pró-Reitoria de Extensão, em caso de prática de ato cometido por estudantes, no âmbito dos programas e projetos de extensão, em desacordo com o previsto no Regimento Geral da UFSCar;

VIII - à Pró-Reitoria de Pesquisa, em caso de prática de ato cometido por estudantes, no âmbito da pesquisa, em desacordo com o previsto no Regimento Geral da UFSCar.

Parágrafo único. Surgindo dúvidas no encaminhamento, em face da natureza do assunto, dar-se-á ciência à administração superior da Universidade, para que o mesmo seja instruído pela Procuradoria Federal junto à UFSCar, se for o caso.

Art. 28. A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo, que venha a ser instaurado a partir de ações por ela desenvolvidas.

CAPÍTULO V

DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFSCAR

Art. 29. Sem prejuízo de outros meios de participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos, fica criado o Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFSCar.

Art. 30. O Conselho de Usuários de Serviços Públicos é órgão de natureza consultiva, ao qual compete:

I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;

II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e

III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

Art. 31. Os conselheiros farão avaliações individualizadas dos serviços, as quais serão consolidadas eletronicamente, a fim de subsidiar as ações da Ouvidoria.

Art. 32. A Ouvidoria manterá em sítio eletrônico painel digital com as avaliações realizadas pelo Conselho de Usuários acerca da atuação da unidade.

Art. 33. O disposto neste Regimento não exclui mecanismos acessórios que garantam o acesso ao processo de avaliação dos serviços públicos por grupos amostrais digitalmente não inseridos, nos termos do art. 24-J do Decreto Federal nº 9.492/18, com redação dada pelo Decreto Federal nº 9.723/19.

§ 1º A participação no Conselho de Usuários de Serviços Públicos será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada.

§ 2º O Conselho de Usuários e seus procedimentos serão tratados em normativa específica.

CAPÍTULO VI

Das Disposições Gerais

Art. 34. À equipe da Ouvidoria da UFSCar, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e do Regime Jurídico Único.

Art. 35. No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria da UFSCar poderá contar com a colaboração de servidores docentes e técnico-administrativos da UFSCar, para a qual deverá formalizar solicitação fundamentada às unidades ou órgãos da administração em que estejam lotados.

Art. 36. O Gabinete do Reitor, Pró-Reitores, Secretários Gerais, Diretores, Coordenadores, Chefes e demais dirigentes de órgãos que compõem a estrutura organizacional da UFSCar deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o seu acesso a serviços, informações e servidores.

Art. 37. Casos omissos poderão ser resolvidos no âmbito das comissões ou comitês a serem indicados para essa finalidade.

Art. 38. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Resolução CoAd nº 078, de 14 de agosto de 2015.

Altera o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal de São Carlos.

O Conselho de Administração da Universidade Federal de São Carlos, no uso das atribuições que lhe conferem o Estatuto e o Regimento Geral da UFSCar e,

- Considerando a Resolução CoAd nº 026, de 25 de novembro de 2011, que instituiu a Ouvidoria na UFSCar;

- Considerando a necessidade de adequação do Regimento Interno aprovado nos termos da Resolução CoAd nº. 034/2012 ao disposto na Instrução Normativa nº. 01/2014, da Ouvidoria Geral da União;

- Considerando o que consta nos autos do Processo 23112.001127/2012-26;

- Considerando a deliberação do colegiado em sua 31ª reunião ordinária realizada nesta data,

R E S O L V E

Art. 1º. Alterar o Regimento Interno da Ouvidoria da UFSCar, que passa a ter a redação anexa.

Art. 2º. Esta Resolução entra em vigor nesta data, revogando-se as disposições em contrário, em especial a Resolução CoAd nº 034, de 01 de novembro de 2.012.

Prof. Dr. Targino de Araújo Filho
Presidente do Conselho de Administração

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 078 de 14/08/2015.
REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SÃO CARLOS

CAPÍTULO I

Da Natureza, Objeto e Finalidade

Art. 1º A Ouvidoria da Universidade Federal de São Carlos é um órgão de promoção e defesa dos direitos de servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e comunidade externa em suas relações com a UFSCar, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviços.

Parágrafo único. A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo as instâncias universitárias e os integrantes das comunidades, interna e externa.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria da UFSCar:

I - A defesa dos direitos dos servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e comunidade externa em suas relações com a Universidade;

II - A articulação, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas de ações voltadas a promoção de direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

III - O desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição;

IV - A sistematização e divulgação de informações relativas às demandas recebidas, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das normas e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais.

Art. 3º A Ouvidoria deverá atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade,

proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes:

- I - Agir com presteza e imparcialidade;
- II - Colaborar com a integração das ouvidorias;
- III - Zelar pela autonomia da Ouvidoria;
- IV - Consolidar a participação social na gestão pública; e
- V - Contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

CAPÍTULO II **Da Vinculação Administrativa**

Art. 4º A Ouvidoria da UFSCar está diretamente subordinada à Reitoria, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

Parágrafo único. Cumpre à Reitoria garantir o suporte necessário para o exercício de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da instituição.

CAPÍTULO III **Da Competência e Atribuições Específicas**

Art. 5º No exercício de suas funções, a Ouvidoria da UFSCar tem as seguintes atribuições:

- I - Elaborar plano de trabalho anual;
- II - Organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados;
- III - Orientar os interessados no encaminhamento e tramitação de suas manifestações;
- IV - Receber de servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e da comunidade externa manifestações de sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia, encaminhando-as aos setores responsáveis da UFSCar para conhecimento e providências, quando necessário;
- V - Receber as manifestações, dar tratamento e responder, em linguagem simples, clara, concisa e objetiva, observando o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;
- VI - Dar atendimento presencial periódico em todos os *campi* da UFSCar;
- VII - Acompanhar a tramitação das manifestações recebidas, inclusive monitorando os prazos e a qualidade das respostas, e dar ciência aos interessados das providências adotadas;

VIII - Atuar de maneira articulada com as demais instâncias da universidade, no sentido de promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e a Instituição;

IX - Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão;

X - Produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas;

XI - Participar de esforços de promoção permanente da articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

XII - Cooperar com as demais ouvidorias públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e dos serviços públicos prestados;

XIII - Sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pela UFSCar;

XIV - Encaminhar para estudo da Administração, direta ou indiretamente, propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que lhe pareçam a causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamada a contribuir;

XV - Elaborar e submeter à aprovação do Conselho de Administração relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões visando à melhoria das relações da UFSCar com a comunidade, a qualidade dos serviços prestados e o respeito dos direitos dos cidadãos;

XVI - Remeter à Ouvidoria Geral da União, com periodicidade mínima semestral, relatórios, bem como dados e informações, observando-se a regulamentação específica;

XVII - Exercer as demais atribuições legais e institucionais, atribuídas pelos órgãos colegiados da UFSCar e que se compatibilizem com suas finalidades.

§1º A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter, sob sigilo, o nome do interessado, salvo nos casos em que sua identificação, junto aos órgãos da Universidade, seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado.

§2º Para o cumprimento do inciso IV do caput deste artigo, a Ouvidoria manterá registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências, incidentes e soluções de problemas apresentados à sua consideração.

CAPÍTULO IV

Da Estrutura Administrativa

Art. 6º A Ouvidoria da UFSCar terá a seguinte estrutura administrativa:

I - Ouvidor-Geral; e

II - Secretaria

Art. 7º A Ouvidoria da UFSCar será coordenada pelo Ouvidor-Geral, cujo nome deverá ser indicado pelo Reitor e aprovado pelo Conselho Universitário da UFSCar.

Parágrafo único. O Ouvidor-Geral indicará o responsável pela Secretaria da unidade e caberá à Reitoria da UFSCar garantir a infraestrutura material e os recursos humanos necessários ao seu pleno funcionamento.

CAPÍTULO V

Do Cargo de Ouvidor-Geral

Art. 8º O Ouvidor-Geral deve pertencer ao quadro permanente da UFSCar, ter formação de nível superior e mais de 3 (três) anos de efetivo exercício e, no caso de docente, em regime de Dedicção Exclusiva.

§1º. A função de Ouvidor-Geral não poderá ser acumulada com o exercício de qualquer mandato sindical ou qualquer outra função de direção ou assessoramento.

§2º. O Ouvidor-Geral exercerá a função pelo período de 2 (dois) anos, permitidas reconduções.

CAPÍTULO VI

Da Competência do Ouvidor-Geral

Art.9º Compete ao Ouvidor-Geral:

I - Garantir que todas as demandas recebidas e as sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, num lapso de tempo previamente determinado, variável de acordo com a natureza do assunto;

II - Orientar a equipe da Ouvidoria, no sentido de:

a) Manter a máxima proximidade com os interessados efetivos e potenciais do serviço;

b) Considerar o comprometimento das necessidades dos interessados com os objetivos da UFSCar;

c) Manter relacionamento com as diversas áreas da UFSCar voltado para o fortalecimento da cidadania, como orientador da ação de cada servidor.

III - Cumprir e fazer cumprir este Regimento.

Art. 10 Será garantido ao Ouvidor-Geral direito a voz nos Colegiados Superiores da UFSCar.

CAPÍTULO VII

Do Desligamento do Ouvidor-Geral

Art. 11. O desligamento do Ouvidor-Geral no curso do mandato ocorrerá:

- I - A seu pedido;
- II - Caso deixe de pertencer ao quadro permanente da UFSCar;
- III - Caso lhe sejam concedidos os afastamentos e licenças previstas nos artigos 84 a 87 e 91 a 96 do RJU ou, ainda, se houver mudança no regime de trabalho, conforme disposto no artigo 7º;
- IV - Por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;
- V - Por conduta ética incompatível com a função ou negligência no cumprimento de suas obrigações, assim deliberado pelo Conselho Universitário, respeitado amplo direito de defesa;
- VI - Se for condenado em processo administrativo disciplinar.

CAPÍTULO VIII

Das Manifestações

Art. 12. Todas as manifestações apresentadas à Ouvidoria serão documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro, no mínimo:

- I - Data de recebimento da manifestação;
- II - Tipo de manifestação (sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia);
- III - Nome do interessado;
- IV - Categoria (discente, docente, técnico-administrativo, usuário, público externo e outros);
- V - Dados para contato com o interessado;
- VI - Protocolo de acompanhamento no sistema de controle;
- VII - Unidade envolvida;
- VIII - Manifestação apresentada;
- IX - Data da resposta;
- X - Resposta encaminhada pela unidade envolvida;
- XI - Situação (“concluído”, “em andamento”).

Parágrafo único. A Ouvidoria da UFSCar receberá os seguintes tipos de manifestação:

- I - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela UFSCar;
- II - Elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;

III - Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração da UFSCar;

IV - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

V - Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Art. 13. A Reitoria receberá, para acompanhamento, listagem semestral das manifestações recebidas pela Ouvidoria, contendo os tipos de manifestação, as unidades envolvidas, as situações apresentadas e as respostas dadas aos interessados.

SUBSEÇÃO I Da Sugestão

Art. 14. À sugestão recebida pela Ouvidoria será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§1º Recebida a sugestão, a Ouvidoria deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§2º Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

§3º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput deste dispositivo, a ouvidoria oferecerá, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento do processamento da sugestão.

SUBSEÇÃO II Do Elogio

Art. 15. O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência à área de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.

Parágrafo único. No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

SUBSEÇÃO III **Da Reclamação e da Solicitação**

Art. 16. À reclamação e à solicitação recebidas pela Ouvidoria, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§1º No caso da reclamação ou solicitação, entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

§2º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput, a Ouvidoria deverá oferecer, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

SUBSEÇÃO IV **Da Denúncia**

Art. 17. À denúncia recebida pela Ouvidoria, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, será oferecida resposta conclusiva no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§1º. No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos internos competentes para a apuração dos fatos e ou dos resultados da apuração.

§2º. A denúncia poderá ser encerrada quando:

- I - Estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;
- II - Não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou
- III - Seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; não agir de modo temerário; ou prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

§3º. A Ouvidoria deverá informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de Cargo de Direção – CD - da instituição.

CAPÍTULO IX

Dos Procedimentos Administrativos

Art. 18. Recebidas as manifestações, a Ouvidoria da UFSCar fará o encaminhamento seguindo a linha hierárquica institucional para que esta dê conhecimento de seu teor aos envolvidos.

§1º Competirá ao chefe hierárquico encaminhar à Ouvidoria resposta acerca dos encaminhamentos dados à matéria objeto da manifestação, observados os prazos estabelecidos pela Ouvidoria Geral da União.

§2º Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à manifestação recebida pela Ouvidoria, o assunto será encaminhado à Reitoria.

§3º Quando a manifestação recebida for classificada como denúncia, observar-se-á os procedimentos descritos nos artigos subsequentes.

Art. 19. Após o recebimento de uma denúncia, a Ouvidoria providenciará a autuação de processo administrativo e fará seu encaminhamento à Chefia imediata do envolvido, para que este tome ciência e se manifeste no prazo de 10 (dez) dias.

Art. 20. Após o recebimento da resposta à denúncia e de sua análise, a Ouvidoria procederá ao seu encaminhamento à unidade responsável pela sua apuração:

I - À Auditoria Interna (AudIn), quando se tratar de denúncia envolvendo legalidade, legitimidade e economicidade de atos institucionais de natureza orçamentária, contábil, financeira, operacional e patrimonial;

II - À Comissão Permanente de Ética (CPE), quando de tratar de prática de ato, por servidor docente ou técnico administrativo, em desrespeito ao preceituado no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal;

III - À Coordenadoria de Processos Administrativos Disciplinares (CPAD), quando se tratar de inobservância dos deveres, proibições e responsabilidades previstas na legislação que trata do regime jurídico único dos servidores públicos civis federais;

IV - À Pró-Reitoria de Graduação, em caso de prática de ato por estudantes de graduação, no âmbito acadêmico, em desrespeito aos deveres e proibições previstos no Regimento Geral da UFSCar;

V - À Pró-Reitoria de Pós-Graduação, em caso de prática de ato por estudantes de pós-graduação, no âmbito acadêmico, em desrespeito aos deveres e proibições previstos no Regimento Geral da UFSCar e no Regimento Geral das Atividades de Pós-Graduação;

VI - À Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis, em caso de prática de ato de natureza não acadêmica, por estudantes, ocorrido no âmbito da comunidade universitária, em desacordo com o previsto no Regimento Geral da UFSCar.

VII - À Pró-Reitoria de Extensão, em caso de prática de ato cometido por estudantes, no âmbito dos programas e projetos de extensão, em desacordo com o previsto Regimento Geral da UFSCar;

VIII - À Pró-Reitoria de Pesquisa, em caso de prática de ato cometido por estudantes, no âmbito da pesquisa, em desacordo com o previsto Regimento Geral da UFSCar.

Parágrafo único. Caso pare dúvida em relação ao encaminhamento a ser efetivado ou pela natureza do assunto a manifestação deva ser do conhecimento da administração superior da Universidade, a Ouvidoria poderá remeter o processo administrativo diretamente à Reitoria, inclusive com recomendação para que o mesmo seja instruído pela Procuradoria Federal junto à UFSCar, se for o caso.

Art. 21. A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo, que venha a ser instaurado a partir de ações por ela desenvolvidas.

CAPÍTULO X Dos Procedimentos Éticos

Art. 22. À equipe da Ouvidoria da UFSCar, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e do Regime Jurídico Único.

CAPÍTULO XI Das Disposições Gerais

Art. 23. No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria da UFSCar poderá contar com a colaboração de servidores docentes e técnico-administrativos da UFSCar, para a qual deverá formalizar solicitação fundamentada às unidades ou órgãos da administração em que estejam lotados.

Art. 24. O Gabinete do Reitor, Pró-Reitores, Secretários Gerais, Diretores, Coordenadores, Chefes e demais dirigentes de órgãos que compõem a estrutura organizacional da UFSCar deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o seu acesso a serviços, informações e servidores.