



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS
CONSELHO UNIVERSITÁRIO**

RESOLUÇÃO Nº 44, DE 04 DE DEZEMBRO DE 2020

**Aprova o Regimento Interno da
Ouvidoria da Universidade Federal de
Pelotas e dá outras providências.**

O CONSELHO UNIVERSITÁRIO - CONSUN da UFPEL, no uso de suas atribuições estatutárias e regimentais,

CONSIDERANDO o que consta no Processo 23110.049077/2019-54,

CONSIDERANDO o que foi aprovado na reunião de 04 de dezembro de 2020, constante da Ata nº 04/2020

RESOLVE

APROVAR o Regimento Interno da Ouvidoria, da Universidade Federal de Pelotas - UFPEL, nos seguintes termos:

CAPÍTULO I

DA DEFINIÇÃO E DOS OBJETIVOS

Art. 1º A Ouvidoria é um Órgão da Administração Pública que tem como objetivos receber, encaminhar e responder às manifestações do público interno e externo, relacionadas à Universidade.

Parágrafo único. Considera-se a Ouvidoria a instância pública de incentivo ao controle e à participação social, responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados pela UFPel, sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública e à garantia da transparência em suas ações.

CAPÍTULO II

A ESTRUTURA

Art. 2º A Ouvidoria da UFPel, vinculada à Reitoria, atua com autonomia no âmbito de suas atribuições, cuja estrutura administrativa é formada pelo Ouvidor e pela equipe de apoio.

§ 1º A Equipe de Apoio é constituída por servidores técnico-administrativos efetivos.

§ 2º Caberá à Reitoria da UFPel garantir a infraestrutura material e os recursos humanos necessários ao pleno funcionamento da Ouvidoria.

Art. 3º A Ouvidoria é dirigida pelo Ouvidor.

§ 1º O Ouvidor será designado pelo Reitor, sendo, no tocante à forma de sua nomeação, exclusivamente em caráter efetivo.

§ 2º A segregação de funções deverá ser observada na designação para Ouvidor.

§ 3º Em caso de férias, impedimento temporário ou afastamento do Ouvidor, a Ouvidoria será administrada pelo Ouvidor-Substituto, que também deverá ser designado pelo Reitor.

CAPÍTULO III

DAS DIRETRIZES, DAS ATRIBUIÇÕES E DOS DEVERES

Art. 4º A Ouvidoria deverá atuar em conformidade com os princípios da legalidade, da impessoalidade, da finalidade, da motivação, da razoabilidade, da proporcionalidade, da moralidade, da publicidade, do direito ao contraditório, da busca da solução pacífica dos conflitos e da prevalência dos direitos humanos, de acordo com as seguintes diretrizes:

I - agir com presteza e imparcialidade;

II - zelar pela sua própria independência e autonomia;

III - contribuir para consolidar a participação da sociedade na avaliação e no aprimoramento da administração da UFPel;

IV - colaborar/cooperar para a efetividade das políticas e dos serviços públicos no âmbito da universidade.

Art. 5º À Ouvidoria são asseguradas plena autonomia, independência no exercício de suas atribuições e o acesso direto aos servidores (docentes e técnico-administrativos) e discentes da UFPel, bem como a documentos e informações, no âmbito da UFPEL.

Art. 6º No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá:

I - receber as manifestações enviadas por membros da comunidade, encaminhando-as às áreas responsáveis ou àquelas que possam auxiliar no tratamento à resposta demandada, informando ainda, se for o caso, as providências adotadas;

II - rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações consideradas improcedentes, mediante despacho fundamentado, podendo o requerente recorrer da decisão ao Reitor no prazo de três dias após a sua ciência;

III - promover as necessárias diligências, visando ao esclarecimento das questões em análise, sendo, no entanto, expressamente vedada a participação do titular da Ouvidoria, ou de qualquer

de seus membros, em processos de investigação preliminar, de sindicância e administrativos disciplinares;

IV - atender sempre com cortesia e respeito, sem discriminação ou prejulgamento, oferecendo uma resposta objetiva à questão apresentada, no menor prazo possível;

V - resguardar o sigilo das informações;

VI - elaborar plano de trabalho anual;

VII - monitorar o cumprimento dos prazos e a adequação das respostas;

VIII - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão, documento elaborado pela administração da UFPel, que visa a informar aos cidadãos quais os serviços prestados pela Universidade, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos e os padrões de atendimento estabelecidos;

IX - produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas, encaminhando-as conforme regulamentações e orientações da Ouvidoria-Geral da União.

Parágrafo único - Os relatórios produzidos pela Ouvidoria deverão ser enviados à Reitoria com periodicidade mínima semestral.

CAPÍTULO IV

DA IDENTIFICAÇÃO

Art. 7º As manifestações poderão ser encaminhadas:

I - com identificação e com proteção dos dados (reserva de identidade), não se autorizando a divulgação dos dados e solicitando-se a proteção dos mesmos, segundo a Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação);

II - de forma anônima, sem identificação do manifestante, contendo apenas os fatos relatados.

Parágrafo único - Os encaminhamentos da Ouvidoria são realizados sem a identificação do manifestante, exceto se forem estritamente necessários à apuração dos fatos.

Art. 8º A Ouvidoria deve proteger a identidade do requerente e as demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas.

Art. 9º O acesso às informações pessoais do manifestante se dará nos seguintes casos:

I - previsão legal;

II - consentimento expresso do manifestante.

§ 1º As pessoas que tiverem acesso às informações de que trata este artigo, serão responsáveis pelo sigilo das mesmas, estando sujeitas às penalidades legais pelo seu uso indevido.

§ 2º A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo, a qual encontra respaldo no art. 31, da Lei nº 12.527/11, não se aplica caso se configure denúncia caluniosa, comunicação falsa de crime ou de contravenção.

CAPÍTULO V

DO FUNCIONAMENTO

Art. 10. Após o recebimento, a manifestação será analisada quanto a sua admissibilidade.

§ 1º A manifestação classificada como procedente será respondida pela Ouvidoria ou poderá ser encaminhada para o servidor, a unidade ou área técnica se manifestar.

§ 2º O Ouvidor poderá declarar inadmissíveis, as manifestações que não disserem respeito à UFPEL, as absolutamente desprovidas de verossimilhança, as que promovam assédio, trote, perseguição, ameaça ou intimidação, bem como as que tenham o evidente e exclusivo objetivo de difamar ou atingir a reputação de alguém.

§ 3º A manifestação classificada como inadmissível será finalizada pela Ouvidoria após a respectiva justificativa.

Art. 11. Os servidores, os órgãos e as unidades da UFPEL deverão prestar, quando solicitados e dentro do prazo estabelecido, apoio, esclarecimentos e informações à Ouvidoria, resguardando o sigilo das manifestações.

Art. 12. As respostas formuladas e encaminhadas pela Ouvidoria ao cidadão terão como base as respostas a consultas internas obtidas do servidor, da unidade ou do área técnica. Parágrafo Único. Será considerada conclusiva a resposta que oferecer ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa - no caso de não ser possível o atendimento ou a solução pretendida.

Art. 13. O manifestante poderá acompanhar os encaminhamentos da Ouvidoria pelo Sistema Eletrônico, utilizando o número de protocolo. Parágrafo único. O usuário de serviços públicos receberá em seu e-mail as informações sobre os encaminhamentos realizados, desde que a manifestação esteja cadastrada com sua identificação.

CAPÍTULO VI

DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 14. A Ouvidoria deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder, em linguagem acessível, às manifestações recebidas.

§ 1º Por linguagem acessível entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de modo a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

§ 2º Preferencialmente as manifestações deverão ser encaminhadas por meio de sistema informatizado de ouvidoria, disponível na página eletrônica da UFPEL. Também serão aceitas manifestações por meio de atendimento pessoal, por e-mail, por carta ou por telefone, as quais, posteriormente, deverão ser inseridas no referido sistema pelo servidor que as recebeu.

Art. 15. A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala BR -

possibilita o encaminhamento das seguintes manifestações:

I - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal.

II - elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

III - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

IV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público prestado pelo Órgão.

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

§1º Recebida a sugestão, a Ouvidoria a encaminhará para a unidade ou área responsável, para manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida proposta.

§2º O elogio recebido deverá ser encaminhado ao servidor que prestou o atendimento e à sua chefia imediata para ciência.

§3º Recebidas a reclamação e a solicitação pela Ouvidoria, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, serão encaminhadas à chefia das áreas responsáveis pelo serviço público prestado.

§4º A denúncia será recebida e tratada pela Ouvidoria, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, sendo encaminhada para a Unidade ou área responsável para os procedimentos pertinentes.

§5º 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 não proceder com urbanidade ou deixar de prestar os esclarecimentos necessários à apuração.

CAPÍTULO VII

DOS PRAZOS

SEÇÃO I

DOS ENCAMINHAMENTOS INTERNOS

Art. 16. O servidor, a unidade ou o órgão terá o prazo máximo de 20 (vinte) dias para encaminhar a resposta à Ouvidoria, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante solicitação e justificativa. Seção II Da Resposta ao Cidadão

Art. 17. A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar a resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contados a partir de seu recebimento, podendo ser prorrogada por mais trinta dias, mediante justificativa registrada em sistema próprio.

Art. 18. Sempre que as informações prestadas pelo usuário forem insuficientes para análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário a devida complementação, a qual deverá ser atendida em até trinta dias. Tal procedimento é aplicável somente aos cadastros com identificação.

§ 1º A falta de atendimento de complementação pelo usuário no prazo estabelecido acarretará o arquivamento da manifestação.

§ 2º O pedido de informação interrompe o prazo previsto no art. 16, com prosseguimento a partir da resposta do usuário.

CAPÍTULO VIII

DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS

Art. 19. Caberá representação à Reitoria da UFPEL e, se necessário, à Ouvidoria- Geral da União no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos neste regimento.

Art. 20. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Secretaria dos Conselhos Superiores, aos quatro dias do mês de dezembro de dois mil e vinte

Prof. Dr. Pedro Rodrigues Curi Hallal
Presidente do CONSUN



Documento assinado eletronicamente por **PEDRO RODRIGUES CURI HALLAL, Reitor**, em 04/12/2020, às 18:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ufpel.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1144859** e o código CRC **52AA1A82**.