UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS
CONSELHO UNIVERSITÁRIO

RESOLUÇÃO Nº 79, DE 16 DE SETEMBRO DE 2022

Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal de Pelotas e dá outras providências. Revoga a Resolução 44/2020.

O CONSELHO UNIVERSITÁRIO - CONSUN DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS, no uso das atribuições que lhe foram conferidas,

CONSIDERANDO o constante dos autos do processo nº 23110.049077/2019-54,

CONSIDERANDO deliberação tomada na Reunião realizada em 16 de setembro de 2022, constante na Ata nº 04/2022,

RESOLVE:

APROVAR o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal de Pelotas, 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 Federal de Pelotas. Além disso, a Ouvidoria integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), sujeitando-se às orientações normativas e supervisão da Controladoria Geral da União(CGU).

§ 1º Considera-se a Ouvidoria a instância pública de incentivo ao controle e à participação social, responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de simplificação 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.

§ 2º Está, ainda, sob a responsabilidade da Ouvidoria a recepção dos pedidos de acesso à informação, o encaminhamento às unidades da UFPel para atendimento, a análise da resposta e sua respectiva inserção na Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação, com vistas ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação- LAI.

CAPÍTULO **II**
DA ESTRUTURA

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

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

§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(a) Ouvidor(a).

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

§ 2ºAs propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv serão encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 10.228, de 2020, disciplinado por meio da Portaria nº 1.181, de 2020, com alteração dada pela Portaria 3.109, de 31 de dezembro de 2020.

§3º A segregação de funções deverá ser observada na designação para Ouvidor(a).

§4º Em caso de férias, impedimento temporário ou afastamento do(a) Ouvidor(a), a Ouvidoria será administrada pelo(a) Ouvidor(a)-Substituto(a), que também deverá ser designado pelo(a) Reitor(a).

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(às) servidores(as) - docentes e técnico(a)-administrativos(as) - 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(a) 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(às) cidadãos(ãs) 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 anual, de acordo com o artigo 7º, inciso XVII, da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021.

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(a) manifestante, exceto se forem estritamente necessários à apuração dos fatos.

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

Art. 9° O acesso às informações pessoais do(a) manifestante se dará nos seguintes casos:

I - previsão legal;

II - consentimento expresso do(a) manifestante.

§1° 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 12.527/1, não se aplica caso se configure denunciação 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(a) servidor(a), a unidade ou a área técnica se manifestar.

§2º O(A) Ouvidor(a) 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(As) servidores(as), 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(à) cidadão(ã) terão como base as respostas a consultas internas obtidas do(a) servidor(a), da unidade ou da área técnica.

Parágrafo único - Será considerada conclusiva a resposta que oferecer ao(à) interessado(a) 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(A) manifestante poderá acompanhar os encaminhamentos da Ouvidoria pelo Sistema Eletrônico, utilizando o número de protocolo.

Parágrafo único. O(A) usuário(a) 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(a) servidor(a) 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(à) servidor(a) 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(sua) autor(a) não proceder com urbanidade ou deixar de prestar os esclarecimentos necessários à apuração.

§6º No caso de denúncias de retaliação ao(à) denunciante, essas, conforme determina o Decreto nº 10.890/2021, deverão ser encaminhadas à CGU para apuração e possível adoção de medidas acautelatórias e protetivas.

CAPÍTULO **VII**
DOS PRAZOS
Seção I
DOS ENCAMINHAMENTOS INTERNOS

Art. 16. O(A) servidor(a), a unidade ou o órgão terá o prazo máximo de 20 (vinte) dias, contados de seu recebimento, para encaminhar a resposta à Ouvidoria, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante solicitação e justificativa.

Parágrafo único. Em se tratando dos pedidos de acesso à informação, o prazo para encaminhamento à Ouvidoria será de 15 (quinze) dias, contados de seu recebimento, 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(a) usuário(a) forem insuficientes para análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará a devida complementação, a qual deverá ser atendida em até vinte dias, contados da data de seu recebimento, nos termos do §1º do art. 16, da Portaria 581/2021. Tal procedimento é aplicável somente aos cadastros com identificação.

§1º A falta de atendimento de complementação pelo(a) usuário(a) 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(a) usuário(a).

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 a partir do primeiro dia do mês de outubro de dois mil e vinte e dois.

Art. 21. Esta Resolução revogada a Resolução nº 44/2020/CONSUN.

Secretaria dos Conselhos Superiores, aos dezesseis dias do mês de setembro de dois mil e vinte e dois.

Prof.ª Dr.ª Isabela Fernandes de Andrade
Presidente do CONSUN

Documento assinado eletronicamente por **ISABELA FERNANDES ANDRADE**, **Reitora**, em 04/10/2022, às 22:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

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 **1888534** e o código CRC **BF005A6B**.