



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
REITORIA
SECRETARIA DE ORGAOS COLEGIADOS



RESOLUÇÃO CUNI Nº 2423

Aprova o Regimento da Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Ouro Preto e dá providência.

O Conselho Universitário da Universidade Federal de Ouro Preto, em sua 343ª Reunião Ordinária, realizada em 27 de maio de 2021, no uso de suas atribuições legais,

Considerando o disposto nas Leis nº 12.527/2011, 13.460/2017, 13.709/2018 e 13.853/2019 e no Decreto 9.492/2018;

Considerando o disposto na Instrução Normativa nº 05/2018, da Controladoria Geral da União - CGU;

Considerando o disposto no Manual da Ouvidoria Pública, da CGU;

Considerando as Resoluções Cuni nº 941 e nº 1.958;

Considerando o disposto no processo SEI nº 23109.003589/2021-28 e o Parecer da Comissão de Legislação e Recurso - CLR, anexo,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o *Regimento da Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Ouro Preto*, que se torna parte integrante desta Resolução.

Art. 2º Revogar as Resoluções Cuni nº 698 e 941 e as disposições em contrário.

Ouro Preto, 27 de maio de 2021.

HERMÍNIO ARIAS NALINI JÚNIOR

Presidente



Documento assinado eletronicamente por **Herminio Arias Nalini Junior, VICE-REITOR(A)**, em 01/06/2021, às 08:42, 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.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0176394** e o código CRC **57BC2A80**.

Referência: Caso responda este documento, indicar expressamente o Processo nº 23109.003838/2021-85

SEI nº 0176394

R. Diogo de Vasconcelos, 122, - Bairro Pilar Ouro Preto/MG, CEP 35400-000

Telefone: - www.ufop.br

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO

TÍTULO I DA NATUREZA

Art. 1º A Ouvidoria da Universidade Federal de Ouro Preto é um órgão de promoção e defesa dos direitos de estudantes, servidores(as) docentes, servidores(as) técnico-administrativos(as) e da comunidade extrauniversitária em suas relações com a UFOP, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas.

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

TÍTULO II DA ESTRUTURA, DAS ATRIBUIÇÕES E DAS COMPETÊNCIAS

CAPÍTULO I DA ESTRUTURA

Art. 3º A Ouvidoria da Universidade Federal de Ouro Preto terá a seguinte estrutura administrativa:

I - Ouvidor(a);

II – Ouvidora Adjunta

III - Assessoria técnica;

IV - Coordenação de Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

§ 1º A Assessoria Técnica bem como a Coordenação do SIC são constituídas por servidores técnico-administrativos efetivos.

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

§ 3º Caberá à Ouvidora Adjunta o acompanhamento e encaminhamento de procedimentos ou situações identificadas como tendo questões relativas à violência contra a mulher em sua origem ou fundamento principal.

Art. 4º A Ouvidoria da Universidade Federal de Ouro Preto será administrada por um(a) Ouvidor(a), a ser indicado(a) pelo(a) Reitor(a) e aprovado(a) pelo Conselho Universitário da Universidade Federal de Ouro Preto, nos termos da legislação vigente.

§ 1º O(A) Ouvidor(a) será indicado pelo Reitor entre servidores(as) efetivos(as) da

UFOP.

§ 2º A Ouvidora Adjunta será designada pelo(a) Reitor(a) dentre as servidoras efetivas da UFOP.

§ 3º Em caso de férias, impedimento temporário ou afastamento do(a) Ouvidor(a), a Ouvidoria será administrada pela Ouvidora Adjunta.

§ 4º O mandato do(a) Ouvidor(a) e da Ouvidora Adjunta serão encerrados conjuntamente com o mandato do(a) Reitor(a) que os(as) indicou para aprovação pelo CUNI.

§ 5º A destituição do(a) Ouvidor(a) ou da Ouvidora Adjunta, em momento diverso ao do término de mandato do(a) Reitor(a), ocorrerá por deliberação do CUNI.

CAPÍTULO II DO FUNCIONAMENTO

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 UFOP, bem como a documentos e informações no âmbito da UFOP.

Parágrafo único. Por necessidade e a critério do(a) Ouvidor(a), poderão ser designadas pelo CUNI comissões ou assessorias necessárias à realização dos trabalhos técnicos da Ouvidoria.

Art. 6º O Gabinete da Reitoria, o da Vice-Reitoria, as Pró-reitorias, os Dirigentes das Unidades Acadêmicas, das Unidades Administrativas, dos Centros e dos Órgãos Complementares deverão promover o acesso da Ouvidoria à documentação e aos dados necessários para a adequada instrução de resposta ao demandante.

CAPÍTULO III DAS DIRETRIZES, ATRIBUIÇÕES E DEVERES DA OUVIDORIA

Art. 7º A Ouvidoria deverá atuar em conformidade com os princípios, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, direito ao contraditório, busca da solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e 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 direcionamento da administração da UFOP; e

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

Art. 8º No exercício de suas funções, a Ouvidoria tem as seguintes atribuições:

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

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

III - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados em encaminhar as suas manifestações;

IV - contribuir para a promoção, também, em várias instâncias acadêmicas e administrativas, dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

V. orientar os(as) servidores(as) docentes, os(as) servidores(as) técnico-administrativos(as), os(as) alunos(as) e a comunidade externa a respeito da forma mais adequada de encaminhar as suas demandas, instruí-las e acompanhar a sua tramitação;

VI. receber denúncias, reclamações, “simplifiquês!”, solicitações e sugestões acerca dos procedimentos e das práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de corrigi-los e aperfeiçoá-los junto aos órgãos competentes, buscando sempre o diálogo entre as partes;

VII - receber, efetuar a análise preliminar e encaminhar às instâncias de apuração denúncias a respeito de quaisquer possíveis violações de direitos individuais ou coletivos, de atos ilegais, bem como de qualquer ato de improbidade administrativa, praticados por agentes ou servidores públicos de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente à atuação da UFOP;

VIII - receber e encaminhar elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados, sugerindo à chefia imediata o registro da menção elogiosa na pasta funcional do(a) servidor(a) na Pró-reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP);

IX. encaminhar as manifestações acolhidas ao órgão competente, solicitando a apuração necessária e o retorno à Ouvidoria dentro do prazo estabelecido, a fim de informar o(a) manifestante a respeito das providências tomadas;

X - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do(a) usuário(a), com vistas à correção e à prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público, bem como o seu aperfeiçoamento;

XI - implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilite ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos;

XII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a área/unidade acadêmica ou administrativa da UFOP ou entre as partes envolvidas no processo;

XIII - orientar a atuação das demais unidades de Ouvidoria da UFOP, promovendo a sua coordenação em constituição de rede interna de atendimento às comunidades universitária e externa.

XIV. propor aperfeiçoamentos nas políticas de participação social e transparência ativa e passiva na Universidade.

XV. propor a adoção de medidas para correção e prevenção de falhas e omissões dos(as) responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

XVI. produzir, anualmente, relatório circunstanciado de suas atividades, a ser apresentado para apreciação do(a) Reitor(a) e do Conselho Universitário da Universidade Federal de Ouro Preto.

XVII. preparar semestralmente estatísticas indicativas por tipos de manifestação, usuários, área interlocutora e formas de acesso, e disponibilizá-las para consulta no site da Ouvidoria da UFOP e nos demais meios disponíveis;

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

§2º A identificação do(a) requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527/2011 e Lei 13.709/18. A Ouvidoria deverá assegurar a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do(a) usuário(a) dos serviços públicos ou autor(a) da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527/2011 e demais legislações pertinentes.

§3º Com o objetivo de atender e orientar o público quanto ao acesso à informação, são competências do SIC/UFOP:

a) receber o pedido de acesso e, sempre que possível, fornecer imediatamente a informação;

b) registrar o pedido de acesso em sistema eletrônico específico, entregando o número do processo, que conterà a data de apresentação do pedido;

c) encaminhar o pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber; e

d) auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios de transparência e de acesso à informação estabelecidos pela legislação em vigor.

§4º Compete ao(a) Ouvidor(a) exercer as atribuições da Autoridade de Monitoramento previstas no Artigo 40 da Lei nº 12.527/2011.

CAPÍTULO IV DAS COMPETÊNCIAS DO(A) OUVIDOR(A)

Art. 9º Compete ao(à) Ouvidor(a):

I - ouvir os membros da comunidade da UFOP e o cidadão em geral, com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou prejulgamento;

II - garantir aos usuários do serviço da Ouvidoria resposta por escrito às indagações e às questões apresentadas, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

III - buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, objeto da manifestação, evitando a sua repetição;

IV. recomendar as devidas alterações procedimentais para a melhoria da qualidade dos serviços prestados; e

V. cumprir e fazer cumprir este Regimento.

Art. 10º O(A) Ouvidor(a) exercerá as suas funções com independência e autonomia, visando garantir a dignidade do ser humano.

§1º No exercício de suas funções, o(a) Ouvidor(a) poderá se dirigir, oficial e diretamente, aos integrantes da comunidade universitária para solicitar informações por escrito.

§2º O(A) Ouvidor(a) apresentará relatório anual à Reitoria e ao Conselho Universitário, com o número de atendimentos realizados, os assuntos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes, entre outros, sem prejuízo do encaminhamento de relatórios parciais.

Art. 11º O(A) Ouvidor(a) terá garantido o direito à voz nos Colegiados Superiores da Universidade Federal de Ouro Preto.

Art. 12º O(A) Reitor(a) poderá baixar instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria.

TÍTULO III DAS DEMANDAS E MANIFESTAÇÕES

CAPÍTULO I DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 13º As demandas apresentadas à Ouvidoria deverão ser documentadas, como registro formal, em ordem cronológica, constando em seu registro:

I - data do recebimento da demanda;

II - nome do demandante;

III - telefone e/ou e-mail do demandante;

IV. forma de contato mantido: sistema informatizado, pessoal, carta e/ou e-mail;

V - proveniência da demanda: comunidade interna ou externa;

VI. tipo de demanda: denúncia, elogio, pedido de acesso à informação (no caso do SIC), reclamação, simplifique, solicitação e sugestão;

VII - situação apresentada;

VIII - unidade envolvida;

IX – resposta;

X - data da resposta.

§ 1º Os incisos II, III e V não se aplicam quando se tratar de manifestação anônima.

§2º Os casos apresentados por telefone poderão ser contabilizados como pré-atendimento. Esse canal de atendimento não funciona como registro de manifestação, mas somente para esclarecimento de dúvidas e para orientação ao(à) usuário(a).

CAPÍTULO II DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 14º A Ouvidoria deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder, em linguagem acessível, às 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 a serviço público; e

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

Parágrafo único: As manifestações deverão ser encaminhadas por meio do Sistema *e-Ouv*, (sistema incorporado à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – *Fala.BR*), disponível na página eletrônica da UFOP.

Art. 15º As respostas formuladas e encaminhadas pela Ouvidoria ao cidadão terão como base as respostas a consultas internas obtidas do servidor, da unidade ou do órgão interpelado.

Art. 16º A Ouvidoria poderá declarar improcedentes, documentando o fato, as manifestações incoerentes ou contendo assédio, trotes, perseguição, ameaças, intimidação, com clara finalidade difamatória ou de prejudicar e atingir a honra de alguém.

Parágrafo único. Também serão consideradas improcedentes as manifestações desprovidas de lógica ou veracidade.

Art. 17º As manifestações poderão ser encaminhadas:

I - com identificação e sem proteção dos dados, sendo autorizada pelo manifestante a divulgação dos seus dados nos procedimentos da Ouvidoria;

II - 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 e a Lei 13.709/18; e

III - anônima, sem identificação do manifestante.

§ 1º No caso de manifestações com identificação e com proteção dos dados, os encaminhamentos da Ouvidoria serão realizados sem a identificação do manifestante.

§ 2º As manifestações anônimas deverão ser justificadas no formulário eletrônico por seu autor, cabendo ao Ouvidor aceitar ou não as razões do anonimato.

§ 3º Nos casos em que aceitar uma manifestação anônima, o(a) Ouvidor(a) deverá informar, no formulário eletrônico ou no documento resultante desse ato, as razões do acolhimento dessa manifestação.

§ 4º Não serão levadas em consideração manifestações anônimas de elogio.

§ 5º A Ouvidoria deverá informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia contra servidor efetivo ou agente público no exercício de Cargos de Direção (CD), a partir do nível 4 ou equivalente (IN 5 CGU)

CAPÍTULO VI DA DENÚNCIA ANÔNIMA E RESERVA DE IDENTIDADE

Art. 18º Consideram-se, respectivamente, denúncia anônima e reserva de identidade:

I - denúncia anônima - manifestação que chega à Ouvidoria sem identificação; e

II - reserva de identidade - hipótese em que a Ouvidoria, a pedido ou de ofício, oculta a identificação do manifestante.

Art. 19º Apresentada denúncia anônima à Ouvidoria, esta a receberá e a tratará, devendo encaminhá-la à Reitoria para apuração, desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

§ 1º Recebida a denúncia anônima, a Reitoria, se houver elementos suficientes, procederá à instauração de procedimento investigatório preliminar.

§ 2º O procedimento investigatório preliminar mencionado no parágrafo anterior não poderá ter caráter punitivo.

Art. 20º Sempre que solicitado, a Ouvidoria deve garantir acesso restrito à identidade do requerente e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas.

§ 1º A Ouvidoria, de ofício ou mediante solicitação de reserva de identidade, deverá encaminhar a manifestação aos órgãos de apuração sem o nome do demandante, hipótese em que o tratamento da denúncia será o previsto no Art. 19º desta regulamentação.

§ 2º O acesso às informações pessoais do manifestante se dará nos seguintes casos:

a) previsão legal; ou

b) consentimento expresso do manifestante.

§ 3º As pessoas que terão acesso a essas informações de que trata o parágrafo anterior, serão responsáveis pelo seu sigilo.

§ 4º A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo não se aplica caso se configure denúncia caluniosa, comunicação falsa de crime ou de contravenção.

§ 5º A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo encontra fundamento no art. 31 da Lei n. 12.527/11, devendo perdurar pelo prazo de 100 (cem) anos.

Art. 21º Após o recebimento, a manifestação será analisada quanto a sua procedência.

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

§ 2º A manifestação classificada como improcedente será finalizada pela Ouvidoria após a justificativa da improcedência.

Art. 22º As demandas e as recomendações atendidas de forma insatisfatória, ou não atendidas, serão encaminhadas às instâncias superiores ou à Reitoria para ciência e adoção de medidas necessárias.

TÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 23º O Gabinete da Reitoria assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria da UFOP cumpra as atribuições previstas neste Regimento.

Art. 24º No prazo de 120 dias após a publicação desta Resolução, a Reitoria da UFOP deverá promover a eleição do Conselho de Usuários conforme previsto no Art. 18º da Lei 13.460 de 26 de junho de 2017.