



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE
CONSELHO UNIVERSITÁRIO**

RESOLUÇÃO CONSU Nº 77, DE 29 DE ABRIL DE 2022.

*Aprova o Regimento Interno da
Ouvidoria da Universidade Federal
do Acre.*

O PRESIDENTE EM EXERCÍCIO DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE, no uso das atribuições legais que lhe confere o art. 47 do Regimento Geral desta IFES, e de acordo com decisão tomada em reunião plenária realizada em 29 de abril de 2022 referente ao Processo SEI nº 23107.024142/2021-11, e considerando o Decreto Presidencial nº 9.492/2018, de 5 de setembro de 2018, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal; considerando os artigos 11 e 112 do Regimento Geral da Universidade Federal do Acre; considerando as portarias ministeriais CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020, e nº 1.037, de 3 de maio de 2021, RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal do Acre.

CAPÍTULO I

DA DEFINIÇÃO E OBJETIVOS

Art. 2º A Ouvidoria é um órgão de assessoria direta à Reitoria da Universidade Federal do Acre, e tem o papel de atuar como agente fortalecedor dos direitos dos cidadãos e de mudança na cultura e na gestão administrativa, ao acolher as demandas e identificar os problemas sistêmicos, indicando os caminhos para a correção das injustiças e propondo, à gestão administrativa, novos procedimentos para resolução desses problemas.

Parágrafo único. Compete à Ouvidoria conhecer melhor o seu público, pelas problemáticas por ele trazidas, podendo mensurar e buscar soluções dos problemas existentes ou até mesmo antevê-los, procurando sempre trazer transparência ao meio acadêmico e administrativo.

CAPÍTULO II DA ESTRUTURA

Art. 3º A Ouvidoria da Universidade Federal do Acre terá a seguinte estrutura

administrativa:

I - Ouvidor; e

II - equipe de apoio.

§ 1º A equipe de apoio será constituída por servidores técnico-administrativos efetivos e estagiários (as) preferencialmente da área de Ciências Jurídicas e Aplicadas.

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

Art. 4º A Ouvidoria é dirigida pelo Ouvidor.

§ 1º Os critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal são compulsoriamente regidos pela Portaria CGU/GM nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

§ 2º Em caso de férias, impedimento temporário ou afastamento do Ouvidor, a Ouvidoria será administrada por servidor indicado e designado pela Reitoria, dentre os efetivos da unidade.

CAPÍTULO III DAS DIRETRIZES, ATRIBUIÇÕES E DEVERES

Art. 5º 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 Ufac; e

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

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

I - receber as manifestações enviadas por membros da comunidade, encaminhando-as aos interessados ou àqueles que possam auxiliá-la na resposta demandada;

II - recusar envolver-se em questões pendentes de decisão judicial, podendo, entretanto, sugerir soluções no âmbito administrativo;

III - rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações consideradas improcedentes mediante despacho fundamentado;

IV - 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;

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

VI - resguardar o sigilo das informações;

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

VIII - promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre as partes;

IX - 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 Ufac que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados pela Universidade, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos; e

X - produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas e encaminhá-los conforme regulamentações e orientações da Ouvidoria-Geral da União.

Parágrafo único. Os relatórios produzidos pela Ouvidoria deverão ser enviados à Pró-Reitoria de Planejamento com periodicidade mínima anual.

CAPÍTULO IV DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 7º 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.

§ 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 em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), da Controladoria-Geral da União (CGU). Também serão aceitas manifestações por meio de atendimento pessoal, e-mail, carta ou telefone, sendo que tais manifestações deverão ser transportadas para o sistema de ouvidoras (SisOuv).

Art. 8º As respostas formuladas e encaminhadas pela Ouvidoria ao usuário terão como base as respostas a consultas internas obtidas do servidor, da unidade ou do órgão interpelado.

Art. 9º O Ouvidor 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.

CAPÍTULO V DA IDENTIFICAÇÃO

Art. 10. As manifestações poderão ser encaminhadas com as seguintes possibilidades de identificação:

I - identificado com restrição: identificação padrão determinada pela Lei nº 13.460/2017 e que protege as informações pessoais dos usuários, tal como previsto na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos);

II - anônima, sem identificação do manifestante. Conforme definido pela Controladoria-Geral da União (CGU), somente serão aceitas manifestações anônimas do tipo denúncia ou reclamação; e

III - pseudonimizada: válida para denúncia. Os dados pessoais, neste caso, perdem, a partir do tratamento, a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, conforme requerido pelo Decreto nº 10.153/2019 (sobre proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal).

CAPÍTULO VI DA DENÚNCIA ANÔNIMA E RESERVA DE IDENTIDADE

Art. 11. 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. 12. Apresentada denúncia anônima à Ouvidoria, esta a receberá e a tratará, devendo encaminhá-la 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.

Art. 13. 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. 12 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 sigilo destas.

§ 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 nº 12.527/11, devendo perdurar pelo prazo de 100 (cem) anos.

CAPÍTULO VII DO FUNCIONAMENTO

Art. 14. 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 Ufac, bem como a documentos e informações, no âmbito da Universidade.

Art. 15. Após o recebimento, a manifestação será analisada quanto à 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. 16. Os servidores, os órgãos e as unidades da Ufac deverão prestar, quando solicitados e dentro do prazo estabelecido, apoio, esclarecimentos e informações à Ouvidoria, resguardando o sigilo das manifestações.

Art. 17. O manifestante poderá acompanhar os encaminhamentos da Ouvidoria pelo Fala.BR, mediante acesso com login e senha.

Parágrafo único. Conforme Decreto nº 9.492/2018, as manifestações (do tipo denúncias e reclamações) registradas de maneira anônima são consideradas “Comunicações” e não é possível o seu acompanhamento.

CAPÍTULO VIII DOS PRAZOS

Seção I Dos Encaminhamentos Internos

Art. 18. O servidor, a unidade ou o órgão terá o prazo máximo de 20 (vinte) dias para encaminhar a resposta à Ouvidoria, prorrogáveis por mais 20 (vinte) dias, mediante solicitação e justificativa, tal como estabelecido na Lei nº 13.460/2017.

§ 1º No caso de elogio, não respondido no prazo de 10 (dez) dias, a Ouvidoria encerrará a manifestação informando que o elogio foi encaminhado e agradecendo a manifestação.

§ 2º Vencido o prazo do **caput**, a Ouvidoria notificará reiterando a solicitação de resposta no prazo de 5 (cinco) dias, contados a partir da data do recebimento da notificação, sem o direito à prorrogação de prazo.

§ 3º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no **caput**, o servidor, a unidade ou o órgão deverá oferecer, mensalmente, resposta intermediária, informando a Ouvidoria acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

§ 4º Em casos de encaminhamentos equivocados ao servidor, à unidade ou ao

órgão, a Ouvidoria deverá ser informada do equívoco em, no máximo, 3 (três) dias.

Seção II

Da Resposta ao Usuário

Art. 19. À sugestão recebida pela Ouvidoria será oferecida resposta conclusiva ao cidadão dentro do prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 30 (trinta), conforme estabelecido na Lei nº 13.460/2017.

§ 1º Recebida a sugestão, a Ouvidoria realizará análise prévia e, se for o caso, encaminhará seu parecer ao servidor, à unidade ou ao órgão responsável, para providências.

§ 2º 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.

§ 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 finalização do processamento da manifestação.

Art. 20. O elogio direcionado ao servidor, à unidade ou ao órgão 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.

Art. 21. À reclamação e à solicitação recebidas pela Ouvidoria, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva ao cidadão, dentro do prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 30 (trinta) dias.

§ 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.

Art. 22. À denúncia recebida pela Ouvidoria, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, será oferecida resposta conclusiva ao cidadão no prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 30 (trinta) dias.

§ 1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos competentes de controle interno ou externo e sobre os procedimentos a serem adotados.

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

§ 3º 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.

Art. 23. Caberá representação à Reitoria da Ufac e, se necessário, à Ouvidoria-Geral da União, no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos neste Regimento.

Art. 24. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

CARLOS PAULA DE MORAES
PRESIDENTE EM EXERCÍCIO



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Paula de Moraes, Pró-Reitor**, em 02/05/2022, às 15:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.ufac.br/sei/valida_documento ou click no link [Verificar Autenticidade](#) informando o código verificador **0513145** e o código CRC **EF82332C**.