



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO**

**RESOLUÇÃO Nº 035, DE 20 DE MARÇO DE 2018**

Aprova o Regimento Geral da Ouvidoria.

**A Vice-Reitora da Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará**, nomeada pela Portaria n. 935 de 10 de outubro de 2016; em cumprimento à decisão do Egrégio Conselho Superior de Administração (CONSAD), em sessão ordinária realizada em 20.03.2018, e em conformidade com os autos do Processo nº 23479.011502/2017-45 - Unifesspa, procedente da Ouvidoria, promulga a seguinte

**R E S O L U Ç Ã O:**

**CAPÍTULO I**

***Da Natureza, Objeto e Finalidade***

**Art. 1º** Este Regimento estabelece a organização, composição, competência e funcionamento da Ouvidoria da Unifesspa e regulamenta os procedimentos administrativos que lhe são atribuídos pelo artigo 37, parágrafo 3º, inciso I, da Constituição da República Federativa do Brasil, que estabelece a necessidade de manutenção, pela administração direta e indireta, de formas de participação popular no acompanhamento da prestação de serviços públicos;

**Art. 2º** A Ouvidoria da Unifesspa é um órgão de promoção e defesa dos direitos de estudantes, docentes, servidores técnico-administrativos e comunidade extra universitária em suas relações com a Unifesspa, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas.

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

**Art. 3º** São objetivos da Ouvidoria da Unifesspa:

I – A defesa dos direitos dos estudantes, professores, servidores técnicos-administrativos e integrantes da comunidade externa em suas relações com a Universidade;

II – O promoção e 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; e

III – A coleta, sistematização e divulgação de informações, inclusive através de relatórios, os quais deverão ser concluídos até 30 (trinta) dias após o encerramento do período em questão e posteriormente, divulgados em sua página eletrônica oficial;

## **CAPÍTULO II**

### ***Da Vinculação Administrativa***

**Art. 4º** A Ouvidoria da Unifesspa ficará subordinada diretamente 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 Administração***

**Art. 5º** A Ouvidoria da Unifesspa terá a seguinte estrutura administrativa:

I – Ouvidor-geral;

II – 01 (uma) Secretaria executiva;

**Art. 6º** A Ouvidoria será coordenada por um Ouvidor-geral, de livre nomeação e exoneração, cujo nome deverá ser indicado pelo Reitor;

**Parágrafo Único.** Caberá à Reitoria da Unifesspa garantir a infraestrutura material e os recursos humanos, bem como a provisão necessária ao seu pleno funcionamento.

## **CAPÍTULO IV**

### ***Do Cargo de Ouvidor-geral***

**Art. 7º** O Ouvidor-geral deverá integrar o quadro permanente da Unifesspa, ter nível superior, capacitação para o exercício da função e conhecimento da Instituição.

**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, sendo defeso ao mesmo participar de Comissões processantes ou de concurso interno, de modo a não violar a sua independência e imparcialidade;

**Art. 8º.** O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, visando garantir a dignidade do ser humano.

## **CAPÍTULO V**

### ***Da Competência e Atribuições Específicas***

**Art. 9º** No exercício de suas funções, o Ouvidor-geral da Unifesspa tem as seguintes atribuições, além de outras decorrentes da sua área de atuação:

I - Receber, apurar e encaminhar às autoridades competentes reclamações, críticas e comentários de estudantes, professores, servidores do corpo técnico-administrativo e da sociedade, com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou pré-julgamento, atuando com independência na produção de apreciações acerca da atuação dos órgãos acadêmicos e administrativos da Unifesspa;

- II - Promover as ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias junto aos órgãos competentes, solicitando as providências necessárias ao saneamento das irregularidades e/ou ilegalidades constatadas;
- III - recomendar às instâncias acadêmicas e administrativas a adoção de medidas que visem à melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição, a partir da sistematização de dados obtidos pela escuta das manifestações acolhidas;
- IV – Orientar os servidores de modo geral, os alunos e a comunidade externa sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos, instruí-los e acompanharem a sua tramitação;
- V – Acompanhar a tramitação dos processos, dando ciência aos interessados das providências adotadas;
- VI – Agilizar a tramitação de processos e procedimentos relativos a situações administrativas em que não exista ou em que se tenha demonstrado insuficiente a atuação de outros controles administrativos, ou quando eventuais embaraços se estiverem sobrepondo às questões de mérito, com prejuízo para os interessados;
- VII – 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 chamado a contribuir;
- VIII - Garantir a todos os usuários um caráter de discrição e de fidedignidade dos assuntos que lhe forem transmitidos;
- IX - Produzir relatórios e publicações no sentido de divulgar e suscitar ações que indiquem possibilidade de aprimoramento das atividades dos diversos órgãos afetos à Unifesspa;
- X – Contribuir para a resolução de problemas administrativos ou acadêmicos oferecendo alternativas e informações sobre a legislação e as normas internas vigentes;
- XI – elaborar o Plano anual de Trabalho;
- XII – promover, sempre que necessário, a mediação na resolução de conflitos, com o objetivo de preservar a relação social entre os envolvidos, em busca da satisfação mútua, estimulando as partes a abandonarem posições adversárias e a construir consenso.
- XIII - buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, objeto da manifestação, evitando sua repetição;
- XIV - exercer as demais atribuições legais e institucionais, que se compatibilizem com suas finalidades.
- XV – Cumprir e fazer cumprir este Regimento.
- XVI - Orientar a equipe da Ouvidoria, no sentido de:
- a) manter a máxima proximidade com os demandantes efetivos e potenciais do serviço;
  - b) considerar o comprometimento das necessidades dos demandantes com os objetivos da Unifesspa;
  - c) manter relacionamento com as diversas áreas da Unifesspa, voltado para o fortalecimento da cidadania, como orientador da ação de cada servidor.
- § 1º A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do demandante, 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 III do *caput* deste artigo, a Ouvidoria manterá registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências, incidentes e soluções de problemas apresentados à sua consideração.

**Art. 10** No exercício das atribuições previstas no artigo anterior, a Ouvidoria deverá:

I - recusar a apreciação de questões que tenham por objeto, análise de decisão judicial ou de questão posta em juízo. Quando for o caso a Ouvidoria aconselhará o interessado a dirigir-se à autoridade competente.

II – Rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante despacho Fundamentado.

II - Solicitar às instâncias competentes, as necessárias diligências visando o esclarecimento da questão em análise, sendo, no entanto, expressamente vedada a participação de seus membros como defensores dativos em processo administrativo;

III – Manter contato com outras Ouvidorias e entidades representativas da sociedade com vistas ao aprimoramento dos serviços e do exercício da cidadania;

IV - Garantir a todos aqueles que procurarem a Ouvidoria, resposta sobre as providências adotadas e dos resultados alcançados, a partir de sua intervenção, obedecendo aos seguintes critérios:

a) o meio utilizado para resposta será o mais célere possível, preservando, sempre, o sigilo e a discricção com que cada questionamento deva ser tratado;

b) toda e qualquer manifestação será mantida num banco de dados, de forma sigilosa e atualizada, catalogada de forma lógica e sistemática para posterior localização;

c) deve ser mantido e garantido, conforme o caso, quando solicitado e a natureza do tema recomendar, o sigilo da fonte das solicitações de informações, reclamações, denúncias e demais ocorrências registradas;

c) sugerir medidas de aprimoramento da prestação de serviços administrativos para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados, com base nas reclamações, denúncias e sugestões recebidas, visando garantir que os problemas detectados não se tornem objeto de repetições contínuas;

e) criar um processo permanente de divulgação do serviço da Ouvidoria junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

**Art. 11** As demandas e recomendações atendidas de forma insatisfatória, ou não atendidas, serão encaminhadas à Reitoria, para ciência e adoção de medidas cabíveis.

**Art. 12** O Ouvidor-geral utilizará para encaminhamento das demandas e sugestões a linha hierárquica Institucional e quando esta revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à determinada demanda, o assunto será encaminhado à Reitoria.

**Art. 13** O Reitor, Pró-Reitores, Diretores, Coordenadores e demais dirigentes de órgãos que compõem a estrutura organizacional da Unifesspa, deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o acesso desta a serviços, informações e servidores.

**Art. 14** A Reitoria poderá baixar instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria.

**Art. 15** A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo ou sindicância, que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas pela mesma.

**Art. 16** Será garantido ao Ouvidor-geral direito a voz nos Conselhos Superiores da Unifesspa.

## **CAPÍTULO VI**

### ***Da Documentação***

**Art. 17** Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria serão documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro:

I – Data do recebimento da demanda;

II – Nome do demandante, quando possível;

III – Forma de contato mantido: pessoal, por telefone, carta, e-mail, fax, Sistema Informatizado;

IV - Dados para Contato com o Demandante: endereço, telefone, e-mail, quando possível;

V – Proveniência da demanda: discente, docente, técnico-administrativo, público externo e outros;

VI – Tipo de demanda: sugestão, elogio, solicitação, reclamação, denúncia e outros;

VII – Categoria do assunto;

VIII – Unidade responsável;

IX - Resposta encaminhada pela unidade responsável;

X - Data da resposta;

XI - Protocolo de acompanhamento no sistema de controle;

XII - Situação (em andamento, finalizado, arquivado, aguardando esclarecimento e sem resposta).

**Art. 18** A Reitoria receberá para acompanhamento, relatório trimestral das demandas recebidas na Ouvidoria, contendo os tipos de manifestações, as unidades envolvidas, as principais situações apresentadas, o desfecho das mesmas, incluindo sugestões visando a melhoria das relações da Unifesspa com a comunidade, a fim de garantir o respeito aos direitos dos cidadãos.

**Art. 19** A Ouvidoria encaminhará ao Conselho Superior Universitário - CONSUN, Relatório anual das demandas recebidas no ano anterior, contendo os tipos de manifestações, as unidades envolvidas, o público demandante, as principais situações apresentadas e o desfecho das mesmas, podendo inserir outras informações que julgar relevantes.

## **CAPÍTULO VII**

### ***Dos Procedimentos Éticos***

**Art. 20** À equipe da Ouvidoria da Unifesspa, 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 da República Federativa do Brasil e do Regime Jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais;

**Parágrafo Único** A equipe da Ouvidoria deve ser cortês, ter urbanidade, disponibilidade e atenção, respeitando a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral, sendo-lhes vedado:

- a) permitir que perseguições, simpatias, antipatias, caprichos, paixões ou interesses de ordem pessoal interfiram no trato com o público, com os jurisdicionados administrativos ou com colegas hierarquicamente superiores ou inferiores;
- b) fazer uso de informações privilegiadas obtidas no âmbito interno de seu serviço, em benefício próprio, de parentes, de amigos ou de terceiros;

## **CAPÍTULO VIII**

### ***Da Avaliação dos Serviços da Ouvidoria***

**Art. 21** Os serviços da Ouvidoria serão avaliados de maneira permanente pelos seus usuários, por meio da aplicação de questionários, preferencialmente eletrônico, e de avaliação de satisfação, após o encerramento da manifestação.

## **CAPÍTULO IX**

### ***Do Funcionamento***

**Art. 22** Visando ao bom desenvolvimento das ações e para fornecer respostas e soluções às diversas solicitações, todos os dirigentes dos Órgãos e Unidades da Unifesspa deverão garantir o acesso às áreas, docentes, servidores técnico-administrativos e discentes envolvidos nos processos, bem como aos bancos de dados, arquivos, documentos, informações e contribuir para um bom e saudável relacionamento, pautado pelo respeito mútuo e colaboração, prestando, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria, assegurados os direitos à privacidade, a intimidade e à imagem pessoal.

**Art. 23** No âmbito de suas atribuições, a Ouvidoria deverá receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, as 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.** Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

**Art. 24** Preferencialmente as demandas devem ser registradas no Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA), disponível na página eletrônica da Unifesspa. Também serão aceitas manifestações por meio de atendimento pessoal, e-mail, carta ou telefone.

**§ 1º** O formulário eletrônico da Ouvidoria deverá permitir a inclusão de documentos e imagens que fundamentem as manifestações.

**§ 2º** As respostas formuladas e encaminhadas pela Ouvidoria ao cidadão serão as fornecidas por servidor, Unidade ou Órgão demandado.

**Art. 25** O Ouvidor-geral poderá declarar improcedentes, documentando o fato, as manifestações incoerentes ou contendo assédio, trote, perseguição, ameaças, intimidação, com clara finalidade difamatória ou de prejudicar e atingir a honra de alguém, bem como as manifestações desprovidas de lógica ou veracidade.

## **Seção I**

### **DOS PRAZOS**

#### ***Dos Encaminhamentos Internos***

**Art. 26** Recebida uma demanda, a Ouvidoria deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la à Unidade correspondente, cujo responsável pela resposta deverá fornecê-la à Ouvidoria, nos seguintes prazos:

I - 05 (cinco) dias úteis, no caso de sugestão, solicitação e elogio, ou para posicionar-se sobre as providências adotadas;

II - 10 (dez) dias úteis no caso de reclamação ou denúncia, ou para posicionar-se sobre as providências adotadas.

§ 1º Não havendo resposta da parte demandada nos prazos acima referidos, a Ouvidoria reiterará a solicitação, com prazo de mais 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da nova notificação.

§ 2º O não cumprimento dos prazos dispostos neste artigo, sujeitará o dirigente ou o servidor à apuração de sua responsabilidade, por meio de procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação do Ouvidor-geral à Reitoria.

**Art. 27** O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado, através do seu superior hierárquico, devendo o Ouvidor-geral dar ciência à área de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.

**Parágrafo Único.** No caso de elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu recebimento, pelo servidor elogiado. Se dentro de 5 (cinco) dias, não houver resposta da Unidade, a Ouvidoria encerrará a manifestação informando que foi encaminhado à Unidade responsável e agradecendo a manifestação.

**Art. 28** Em casos de encaminhamentos equivocados de demandas a servidor ou Unidade, a Ouvidoria deverá ser informada do equívoco em, no máximo, 3 (três) dias.

#### ***Da Resposta ao Cidadão***

**Art. 29** Às demandas recebidas pela Ouvidoria serão oferecidas respostas conclusivas ao cidadão dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez) dias.

**Art. 30** Recebida uma sugestão, a Ouvidoria realizará análise prévia e encaminhará à Unidade, para avaliar seu cabimento.

**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. 31** Quanto à reclamação e solicitação, será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade do seu prosseguimento.

**Art. 32** À denúncia recebida pela Ouvidoria, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, será oferecida resposta conclusiva ao cidadão no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez) dias.

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

§ 2º 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 demanda.

§ 3º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - Não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou

II - Seu autor deixar de prestar os esclarecimentos necessários à apuração dos fatos ou não proceder com urbanidade.

**Art. 33** Caso a denúncia resulte em abertura de processo Administrativo ou Sindicância, o prazo para resposta será o mesmo aplicado ao Processo Administrativo Disciplinar ou equivalente.

**Art. 34** A Ouvidoria deverá informar à Ouvidoria da União a existência de denúncia contra servidor efetivo ou agente público no exercício de Cargos de Direção (CD), a partir do nível 3.

## **CAPÍTULO X**

### ***Da Denúncia Anônima e Reserva de Identidade***

**Art. 35** Apresentada denúncia anônima à ouvidoria, está a receberá e a tratará, devendo encaminhá-la à Unidade responsável pela apuração, desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

**Art. 36** Consideram-se, respectivamente, denúncia anônima e com reserva de identidade:

I - Denúncia anônima - manifestação que chega à Ouvidoria sem identificação do autor; e

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

## **CAPÍTULO XI**

### ***Da divulgação***

**Art. 37** Para um maior alcance dos serviços disponibilizados pela Ouvidoria, a Instituição deve contribuir no sentido de:

a) manter um processo permanente de divulgação dos serviços da Ouvidoria junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

b) divulgar as formas de acesso, por meio dos canais de comunicação utilizados para difundir os serviços, inclusive nos comprovantes eletrônicos, editais, materiais de publicidade e demais meios de comunicação que se destinem aos usuários;

c) divulgar e manter atualizado em local visível ao público, o endereço, o telefone, o sítio eletrônico na internet, e o e-mail;

## **CAPÍTULO XII**

### ***Das Disposições Gerais***

**Art. 38** A Reitoria assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria da Unifesspa cumpra suas funções, inclusive para que o exercício das atribuições de seus integrantes não lhes resulte em qualquer prejuízo ou danos e para que sejam cumpridas as atribuições previstas neste Regimento.

**Art. 39** A Auditoria Interna e a Procuradoria Geral da Unifesspa devem atuar em parceria com a Ouvidoria da Unifesspa, tendo como pressuposto o princípio da Cooperação.

**Art. 40** Fica revogada a Resolução n.º 09/2015 – Consad/Unifesspa.

**Art. 41** Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Reitoria da Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará, em 20 de março de 2018.

**IDELMA SANTIAGO DA SILVA**

Vice-Presidente do Conselho Superior de Administração