



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA**

RESOLUÇÃO CONSUNI/UFRB Nº 023, DE 13 DE MARÇO DE 2024

Dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB).

A PRESIDENTE DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO (CONSUNI) DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA (UFRB), no uso de suas atribuições estatutárias e regimentais, tendo em vista o disposto no Processo nº. 23007.00021400/2021-94, resolve **ad referendum**:

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Expedir a presente resolução com a finalidade de aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB).

Art. 2º - A Ouvidoria da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB) será constituída nos termos deste Regimento, considerando o disposto no art. 37, § 3º, da Constituição Federal; na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012; Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; da Portaria nº 581 de 09 de março de 2021; no Decreto nº 1.171 de 22 de junho de 1994, Lei nº 13.140 de 2015; Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020 - CGU; e a Portaria nº 3.109, de 31 de dezembro de 2020 - CGU

Art. 3º - A Ouvidoria da UFRB está vinculada à Reitoria que disponibilizará o suporte necessário para o exercício com autonomia de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade na Instituição. A Ouvidoria tem a finalidade de promover a participação e o controle social pelos usuários internos e externos, com vistas à qualidade da prestação do serviço público.

**CAPÍTULO II
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 4º A Ouvidoria da UFRB terá a seguinte estrutura administrativa:

I – ouvidor(a)-Geral;

II – assistente (s) em administração;

§ 1º O/A Ouvidor(a)-Geral, será indicado pelo (a) Reitor (a) e aprovado pelo Conselho Universitário - CONSUNI e deverá atender, no mínimo, a um dos critérios estabelecidos no Art. 4º da Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020 da Controladoria Geral da União - CGU.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA**

§ 2º O/A indicado(a) será obrigatoriamente oriundo do quadro de servidores permanentes da UFRB, com no mínimo 3 (três) anos de efetivo exercício no serviço público federal, formação de nível superior, detentor de conduta ética ilibada e será submetido à avaliação da Controladoria-Geral da União – CGU, nos termos do art. 2º da Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020 da Controladoria Geral da União - CGU.

§ 3º A função do/a Ouvidor(a)-Geral não poderá ser acumulada com o exercício de qualquer mandato sindical ou outra função de direção ou assessoramento.

§ 4º O/A Ouvidor(a)-Geral exercerá a função pelo período de 3 (três) anos, permitida 1 (uma) recondução, nos termos do § 1º, Art. 7º da Portaria 1.181, de 10 de junho de 2020 da Controladoria Geral da União - CGU.

Art. 5º Caberá à Reitoria da UFRB garantir a infraestrutura material e os recursos humanos necessários ao pleno funcionamento da Ouvidoria.

Art. 6º A Ouvidoria será dirigida por um(a) Ouvidor(a)-Geral nomeado pelo (a) Reitor (a) com a finalidade de dar os devidos encaminhamentos, no âmbito institucional, as denúncias, as reclamações, as comunicações, os pedidos de simplificação, os elogios, as solicitações e as sugestões referentes aos serviços prestados pela UFRB e assegurar ao interessado o direito de resposta.

Art. 7º Compete ao/a Ouvidor(a)-Geral e equipe:

I – apresentar a demanda do/a usuário(a) ao setor competente na UFRB e prezar pela mediação das dificuldades que se desenvolverem no decurso do encaminhamento da respectiva demanda, independentemente de solicitação e, exercer o papel de mediador(a) nas relações envolvendo as instâncias universitárias e os integrantes das comunidades interna e externa, sempre que solicitado (a);

II – receber, analisar e encaminhar ao setor competente, as reclamações, as denúncias, as comunicações, os elogios, as sugestões, as solicitações, os pedidos de informações e de simplificação dos serviços públicos às unidades responsáveis, na UFRB;

III – acompanhar as providências solicitadas às unidades organizacionais pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;

IV – acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

V – propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

VI – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;

VII – garantir o acesso dos usuários ao serviço da Ouvidoria;



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA**

VIII – prestar orientações por telefone ou redes sociais em uso na UFRB;

IX – permitir que os usuários se manifestem por outro canal de atendimento caso encontre dificuldade de utilizar a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, sistema administrado pela Controladoria Geral da União, onde são tramitadas as manifestações.

X – agir com integridade, transparência e imparcialidade;

XI – elaborar e apresentar, anualmente, relatório de gestão da Ouvidoria ao (à) Reitor (a) da UFRB, dando-lhe publicidade no sítio da Ouvidoria;

XII – resguardar o sigilo das informações pessoais, em conformidade com a legislação pertinente;

XIII – atender com presteza, cortesia e respeito, afastando-se de qualquer situação, fala ou postura que possa caracterizar discriminação ou prejuízo;

XIV – requisitar acesso a arquivos, dados, informações, documentos e demais elementos necessários ao desempenho de suas funções;

XV – requerer a alocação de recursos humanos e materiais à Reitoria para a realização de suas atividades;

XVI – manter contato com outras ouvidorias com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços, como trocas de informações que embasem boas práticas aplicáveis à unidade de Ouvidoria.

Art. 8º São motivos para destituição do cargo de Ouvidor-Geral, sem prejuízo do disposto na Portaria CGU nº 1.181/2020:

I – ser condenado em procedimento administrativo disciplinar, no qual tenha sido observado a ampla defesa e o contraditório;

II – negligenciar o cumprimento de suas obrigações e funções, respeitado o direito à ampla defesa e ao contraditório;

III – ter conduta ética incompatível com a função que ocupa;

IV – perder o vínculo funcional com a UFRB;

V – praticar atos desabonadores que justifiquem sua destituição;

VI – se for condenado por crime, em decisão judicial transitada em julgado.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA**

Art. 9º A Ouvidoria da UFRB se sujeita à orientação normativa e supervisão técnica da Ouvidoria - Geral da União, de acordo com o caput do art. 17 da Lei n.º 13.460/2017 e com o art. 2º da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Ouvidoria - Geral da União.

Art. 10. Para obter as respostas solicitadas pelos usuários, a Ouvidoria enviará as manifestações recebidas aos setores competentes pelo Fala.BR, com vistas a atender aos requisitos de segurança e rastreabilidade no trâmite interno das manifestações.

§ 1º Os gestores encaminharão as respostas às manifestações pelo Fala.BR, obedecendo aos prazos indicados pela Ouvidoria, conforme previstos na Lei n.º 12.527 de 2011, na Lei n.º 13.460/2017 e em instruções normativas, de acordo com alterações e atualizações.

§ 2º A Ouvidoria poderá solicitar informações adicionais para atendimento à demanda encaminhada sempre que julgar necessário.

§ 3º Os agentes de ouvidoria poderão reclassificar a tipologia da manifestação quando julgar necessário.

Art. 11. A Ouvidoria deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, registrar, dar tratamento, tramitar e responder em linguagem cidadã as seguintes manifestações:

I – Sugestão: proposição de idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal;

II – Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;

III – Solicitação de providências: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

IV – Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

V – Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação de instâncias apuratórias;

VI – Simplifique: solicitações relativas à simplificação de serviços públicos.

VII - Acesso à informação: solicitação de acesso a informações públicas.

§ 1º Por linguagem cidadã entende-se aquela que deve ser clara e simples, levando-se em consideração o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

§ 2º A solicitação de simplificação está prevista no Decreto n.º 9.094, de 17 de julho de 2017, e conta com um rito próprio de registro e análise, de acordo com o decreto citado e com orientações e regulamentações da Ouvidoria - Geral da União.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA**

§ 3º As denúncias, inclusive as anônimas, quando oferecidas com indícios mínimos de autoria, materialidade e relevância, serão encaminhadas às instâncias apuratórias.

§ 4º No encaminhamento das denúncias a Ouvidoria da UFRB adotará as medidas necessárias para salvaguardar a identidade do denunciante.

§ 5º A necessidade de conhecer a identidade do denunciante poderá ser declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia em conformidade com o Decreto 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021.

Art. 12. A Ouvidoria poderá solicitar esclarecimentos adicionais ao manifestante com vistas a subsidiar a análise da manifestação, a qual deverá ser respondida no prazo de no prazo de 20 (vinte) dias, contados da data do recebimento. O não oferecimento de resposta por parte do manifestante implicará no encerramento da manifestação de forma automática, sem produção de resposta conclusiva.

Art. 13. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos às unidades administrativas e acadêmicas às quais deverão ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 14. A Ouvidoria da UFRB exercerá a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.

Parágrafo único. As manifestações de acesso à informações de interesse público e particular serão registradas através do módulo Acesso à Informação da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Art. 15. São atividades relativas ao Serviço de Informação ao Cidadão:

I - o recebimento do pedido de acesso à informação e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;

II - o registro do pedido de acesso em Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão e a entrega de número do protocolo; e

III - o encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber.

§ 1º O Serviço de Informação ao Cidadão encaminhará a solicitação de informação à unidade responsável, que concederá o acesso imediato à informação disponível.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA**

§ 2º Na impossibilidade de fornecer o acesso imediato a resposta será oferecida no prazo de até 10 (dez) dias, contados do recebimento da solicitação, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 3º Caso a unidade responsável não possua a informação, ou parte dela, deverá comunicar o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC de forma imediata, e, se possível, indicar o setor competente para a resposta.

§ 4º O servidor que der causa a perda do prazo de resposta pela não comunicação acerca da incompetência da informação estará sujeito às sanções previstas no art. 32 da Lei nº 12.527 de 2011.

Art. 16. Ao disponibilizar a informação, em formato digital ou impresso, a unidade detentora da informação deverá se certificar da ocultação das informações pessoais sensíveis bem como aquelas que eventualmente se enquadrem nas demais hipóteses legais de sigilo, conforme previsto no inciso III do art. 6º, no §2º do art. 7º e nos arts. 22 e 31 da Lei nº 12.527 de 2011 e na Lei nº 13.709/2018.

Art. 17. Em caso de descumprimento do prazo de resposta pela unidade competente a Ouvidoria solicitará a resposta ao superior hierárquico, com vistas a garantir o oferecimento de resposta tempestivo ao manifestante, o qual deverá oferecer resposta no prazo de cinco dias.

Art. 18. Nas respostas conclusivas das manifestações os agentes de ouvidoria deverão incentivar a participação do usuário na pesquisa de satisfação com vistas a identificação de oportunidades de melhoria na prestação do serviço.

Art. 19. Da negativa de acesso à informação caberá recurso de primeira instância ao superior hierárquico superior da unidade que exarou a decisão; e de segunda instância, o qual será respondido pelo Reitor.

Art. 20. Os recursos de primeira e segunda instância deverão ser respondidos no prazo de até 5 (cinco) dias.

Art. 21. As manifestações de Ouvidoria, com exceção das manifestações de acesso à informação pública, poderão ser reabertas, a qualquer tempo, mediante solicitação.

III – ter conduta ética incompatível com a função que ocupa;

IV – perder o vínculo funcional com a UFRB;

V – praticar atos desabonadores que justifiquem sua destituição;

VI – se for condenado por crime, em decisão judicial transitada em julgado.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA**

Art. 22. Além da mediação entre a gestão e o cidadão que ocorre durante o processo de tratamento das manifestações, a Ouvidoria da UFRB atuará como mediadora de conflitos, quando solicitada e no âmbito institucional, quando houver condições para resolução consensual do conflito.

§ 1º - Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.

§ 2º – A solicitação de mediação à Ouvidoria da UFRB deverá ser feita com antecedência mínima de 10 (dez) dias, excetuando-se casos fortuitos ou de força maior.

Art. 23. A mediação da Ouvidoria da UFRB requer condições que deverão ser integralmente atendidas conforme apresentadas:

I- o sigilo entre as partes e entre estas e o/a facilitador(a);

II- a igualdade entre as partes, coibindo-se intervenções prolixas, desnecessárias ou que constituam meros desabafos;

III- estabelecimento de um ambiente de parceria, de respeito e de diálogo.

IV- apresentação de um plano de trabalho, que é um instrumento capaz de permitir que as partes identifiquem quais serão as etapas e objetivos previstos ao longo do processo de construção consensual de soluções.

Parágrafo único - O plano de trabalho evidenciará o lugar em que ocorrerão os encontros, a frequência e o tempo estimado para as reuniões e os objetivos da proposta.

Art. 24. A mediação será orientada pelos seguintes princípios:

I - imparcialidade do/a mediador(a);

II - isonomia entre as partes;

III - oralidade;

IV - informalidade;

V - autonomia da vontade das partes;

VI - busca do consenso;

VII - confidencialidade;



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA**

VIII - boa-fé

Art. 25. O procedimento de mediação será encerrado com o comprometimento das partes, testemunhado pelo/a mediador(a) e registrado em ata, contendo a síntese do plano de trabalho e o resultado da mediação.

**CAPÍTULO IV
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 26. A Comissão de Ética, a Auditoria Interna e a Procuradoria Geral da UFRB devem atuar em parceria com a Ouvidoria, tendo como pressuposto o princípio da cooperação.

Art. 27. As reuniões da Ouvidoria e Reitoria ocorrerão em caráter ordinário, trimestralmente, ou, extraordinariamente, sempre que necessário.

Art. 28. O titular da unidade de ouvidoria realizará, em conjunto com a equipe, o planejamento anual das ações de ouvidoria, onde deverão constar as capacitações e competências a serem adquiridas pela equipe, considerando os recursos humanos, orçamentários e logísticos disponíveis.

Art. 29. Ao receber uma manifestação que extrapole a sua competência a Ouvidoria deverá encaminhá-la à unidade de ouvidoria competente, no âmbito de procedimento que avalie eventuais riscos ao manifestante, e dará tratamento à parte da manifestação que lhe compete, se houver, promovendo, inclusive, ação conjunta entre os órgãos ou entidades competentes para a atuação colaborativa entre unidades de ouvidoria quando necessário.

Art. 30. A autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação deverá ser comunicada em caso de descumprimento da Lei nº 12.527/2011 para a adoção das medidas pertinentes.

Art. 31. Esta Resolução entra em vigor em 13 de março de 2024.

Cruz das Almas, 13 de março de 2024.

**Georgina Gonçalves dos Santos
Reitora
Presidente do Conselho Acadêmico**