



UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALFENAS – UNIFAL-MG
CONSELHO UNIVERSITÁRIO
RESOLUÇÃO Nº 5, DE 17 DE ABRIL DE 2017

Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria da UNIFAL-MG e dá outras providências.

O Conselho Universitário da UNIFAL-MG, no uso de suas atribuições estatutárias e regimentais, tendo em vista o que consta do Processo nº 23087.000949/2011-63 e o que ficou decidido em sua 182ª reunião, realizada em 17-04-2017, resolve **aprovar** o Regimento Interno da Ouvidoria, da Universidade Federal de Alfenas – UNIFAL-MG, nos seguintes termos:

CAPÍTULO I
Da Definição e Objetivos

Art. 1º A Ouvidoria é um órgão suplementar da Reitoria da UNIFAL-MG e tem como objetivos receber, encaminhar e responder às manifestações do público interno e externo relacionadas à Universidade.

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 UNIFAL-MG, sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública e à garantia da transparência em suas ações.

CAPÍTULO II
Da estrutura

Art. 2º A Ouvidoria da UNIFAL-MG tem a seguinte estrutura administrativa:

- I - Ouvidor;
- II - Ouvidor Adjunto; e
- III - Equipe de Apoio.

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

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

Art. 3º A Ouvidoria é dirigida pelo Ouvidor.

§ 1º O Ouvidor será designado pelo Reitor para um mandato de dois anos, sendo permitida uma recondução.

§ 2º O servidor indicado para a função de Ouvidor poderá ser sabatinado pelo Conselho Universitário (Consuni).

§ 3º O Ouvidor-Adjunto será indicado pelo Ouvidor e designado pelo Reitor dentre os servidores efetivos da UNIFAL-MG.

§ 4º Em caso de férias, impedimento temporário ou afastamento do Ouvidor, a Ouvidoria será administrada pelo Ouvidor-Adjunto.

CAPÍTULO III Das Diretrizes, Atribuições e Deveres

Art. 4º 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 UNIFAL-MG; e
- IV - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos no âmbito da universidade.

Art. 5º No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá:

- I - receber as manifestações enviadas por membros da comunidade, encaminhando-as aos interessados ou a aqueles 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, podendo o requerente recorrer da decisão ao Reitor no prazo de três dias após a sua ciência;
- 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 - elaborar plano de trabalho anual;
- VIII - monitorar o cumprimento dos prazos e a adequação das respostas;
- IX - promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre as partes;
- X - 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 UNIFAL-MG 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
- XI - 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 ao Consuni e à Reitoria com periodicidade mínima semestral.

CAPÍTULO IV Das Manifestações

Art. 6º 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 por meio do Sistema da Ouvidoria, disponível na página eletrônica da UNIFAL MG. Também serão aceitas manifestações por meio de atendimento pessoal, e-mail, carta ou telefone.~~

§ 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 registradas pelo servidor da Ouvidoria na plataforma Fala.BR. [\(Redação dada pela Resolução Consuni nº 48, de 24 de setembro de 2021\)](#)

~~§ 3º O formulário eletrônico da Ouvidoria deverá permitir a inclusão de documentos que fundamentem as manifestações. [\(Suprimido pela Resolução Consuni nº 48, de 24 de setembro de 2021\)](#)~~

Art. 7º 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 interpellado.

Art. 8º 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. 9º 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~~

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); [\(Redação dada pela Resolução Consuni nº 48, de 24 de setembro de 2021\)](#)

~~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 (Lei de Acesso à Informação); e~~

II - anônima, sem identificação do manifestante. Conforme definido pela Controladoria-Geral da União (CGU), somente serão aceitas manifestações anônimas do tipo denúncia ou reclamação. [\(Redação dada pela Resolução Consuni nº 48, de 24 de setembro de 2021\)](#)

~~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 Ouvidor 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.~~

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 denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal). [\(Redação dada pela Resolução Consuni nº 48, de 24 de setembro de 2021\)](#)

CAPÍTULO VI

Da Denúncia Anônima e Reserva de Identidade

Art. 10. 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. 11. 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. 12. 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. 11º 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 das mesmas.

§ 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.

CAPÍTULO VII Do Funcionamento

Art. 13. 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 UNIFAL-MG, bem como a documentos e informações, no âmbito da UNIFAL-MG.

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

Art. 14. 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. 15. Os servidores, os órgãos e as unidades da UNIFAL-MG deverão prestar, quando solicitados e dentro do prazo estabelecido, apoio, esclarecimentos e informações à Ouvidoria, resguardando o sigilo das manifestações.

~~Art. 16. O manifestante poderá acompanhar os encaminhamentos da Ouvidoria pelo Sistema Eletrônico, utilizando o número de protocolo.~~

~~— Parágrafo único. Nas manifestações com identificação, o manifestante receberá em seu e-mail informações sobre os encaminhamentos realizados.~~

Art.16 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. [\(Redação dada pela Resolução Consuni nº 48, de 24 de setembro de 2021\)](#)

CAPÍTULO VIII Dos Prazos

Seção I Dos Encaminhamentos Internos

~~Art. 17. O servidor, a unidade ou o órgão terá o prazo máximo de 10 (dez) dias para encaminhar a resposta à Ouvidoria, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante solicitação e justificativa.~~

Art. 17 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. [\(Redação dada pela Resolução Consuni nº 48, de 24 de setembro de 2021\)](#)

§ 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 Cidadão

~~Art.18. À sugestão recebida pela Ouvidoria será oferecida resposta conclusiva ao cidadão dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).~~

Art. 18 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. [\(Redação dada pela Resolução Consuni nº 48, de 24 de setembro de 2021\)](#)

§ 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 a finalização do processamento da manifestação.

Art. 19. 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. 20. 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 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez) dias.~~

Art. 20 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. [\(Redação dada pela Resolução Consuni nº 48, de 24 de setembro de 2021\)](#)

§ 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. 21. 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.~~

Art. 21. 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. [\(Redação dada pela Resolução Consuni nº 48, de 24 de setembro de 2021\)](#)

§ 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. 22. Caberá representação à Reitoria da UNIFAL-MG e, se necessário, à Ouvidoria-Geral da União no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos neste

regimento.

Art. 23. Fica revogada a Resolução nº 24, de 28 de abril de 2011.

Art. 24. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação no quadro de avisos da Secretaria Geral da UNIFAL-MG.

Prof. Paulo Márcio de Faria e Silva
Presidente do Conselho Universitário

DATA DA PUBLICAÇÃO
UNIFAL-MG
20-04-2017