



Ministério da Educação
Universidade Federal de Alfenas
Rua Gabriel Monteiro da Silva, 700 - Bairro centro, Alfenas/MG - CEP 37130-001
Telefone: (35)3701-9015 - <http://www.unifal-mg.edu.br>

RESOLUÇÃO CONSUNI Nº 34, DE 1º DE JUNHO DE 2026

Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria da UNIFAL-MG

O Conselho Universitário da UNIFAL-MG, no uso de suas atribuições regimentais e estatutárias, tendo em vista o que consta no Processo nº 23087.003951/2025-90 e o que ficou decidido em sua 399ª reunião ordinária, realizada em 1º de junho de 2026, resolve:

Art. 1º Fica aprovado o Regimento Interno da Ouvidoria da UNIFAL-MG.

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º Este Regimento Interno regula a organização, funcionamento e competências da Ouvidoria da Universidade Federal de Alfenas (UNIFAL-MG), em conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e demais normativas aplicáveis.

Art. 3º A Ouvidoria da UNIFAL-MG é um órgão de interlocução entre os usuários de serviços públicos e a administração universitária, responsável pelo acompanhamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados, com vistas ao aprimoramento da gestão pública e à garantia da transparência em suas ações, promovendo a defesa de direitos e a melhoria contínua desses serviços.

Parágrafo único. A Ouvidoria, órgão vinculado à Reitoria, possui independência funcional no âmbito de suas atribuições.

Art. 4º Este Regimento aplica-se a toda a comunidade acadêmica e administrativa da UNIFAL-MG, bem como aos usuários externos que utilizem os serviços da universidade.

CAPÍTULO II DA ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

SEÇÃO I Da Estrutura da Ouvidoria

Art. 5º A Ouvidoria integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) e possui a seguinte estrutura organizacional:

I – Ouvidor(a)-Geral, como responsável pela coordenação geral das atividades;

II – Ouvidor(a) Adjunto(a);

III – Assessoria da Ouvidoria, composta por equipe técnica qualificada para apoiar o planejamento, a execução e o monitoramento das ações;

IV – Secretaria de apoio administrativo, encarregada das atividades operacionais e logísticas;

V – Unidades Setoriais de Ouvidoria, quando criadas, vinculadas a setores específicos para atendimento descentralizado;

VI – Comitê de Acompanhamento da Ouvidoria, terá função consultiva, fiscalizadora e de apoio à melhoria contínua das atividades da Ouvidoria;

VII - Grupo de Enfrentamento e Mobilização contra o Assédio (Gema).

§ 1º O Comitê de Acompanhamento da Ouvidoria será composto por 2 (dois) docentes, 2 (dois) técnicos administrativos em educação, 2 (dois) discentes, o presidente da Comissão de Ética (CE/UNIFAL-MG), o presidente do Grupo de Enfrentamento e Mobilização contra o Assédio (Gema) e 1 (um) representante da sociedade civil e seus respectivos suplentes.

§ 2º O(A) Ouvidor(a) ou o seu(sua) adjunto(a) presidirá este Comitê e só terá direito ao voto de qualidade.

§ 3º Os membros do Comitê serão indicados da seguinte forma:

a) os membros discentes serão indicados pelo Diretório Central dos Estudantes (DCE) e pela Associação de Pós-Graduandos (APG);

b) os membros TAEs e docentes serão convocados por meio de uma chamada, enviada por e-mail aos servidores pela Secretaria Geral, para manifestação de interesse em compor o referido Comitê e os nomes que se apresentarem serão eleitos distintamente pelas conselheiras e conselheiros representantes de cada categoria no Consuni.

Art. 6º Para o pleno cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria será dotada de infraestrutura e recursos humanos adequados, assegurados pela Reitoria, de acordo com a disponibilidade de pessoal e orçamentária institucional, mediante proposta justificada e aprovada pelo Consuni.

Art. 7º O(A) Ouvidor(a) indicará o(a) Ouvidor(a)-Adjunto e a sua equipe.

Art. 8º A Ouvidoria é dirigida pelo(a) Ouvidor(a) e em caso de férias, impedimento temporário ou afastamento do Ouvidor(a), esta função será assumida pelo(a) Ouvidor(a)-Adjunto(a).

Art. 9º O Ouvidor(a)-Geral e seu Adjunto(a) deverão:

I – ter conhecimento dos objetivos e procedimentos do órgão em que atua, bem como das leis e regulamentos que regem a área;

II – agir em conformidade com os princípios éticos e normas legais, evitando interferências políticas e mantendo sigilo nas informações;

III – atuar de forma técnica, empática, imparcial e focada na solução pacífica de conflitos;

IV – ter responsabilidade, discrição, organização e proatividade inerentes para o cargo.

SEÇÃO II Das Competências

Art. 10. Compete à Ouvidoria da UNIFAL-MG, no âmbito de suas atribuições, as seguintes atividades:

I – receber, registrar, examinar e encaminhar manifestações de usuários, tais como sugestões, reclamações, denúncias, elogios e solicitações, utilizando a Plataforma Fala.BR ou outros canais aprovados;

II – gerir o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) em conformidade com o estabelecido pela Lei de Acesso à Informação – Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 e demais legislações pertinentes;

III – promover a interlocução entre os manifestantes e as instâncias administrativas da universidade, garantindo respostas conclusivas no prazo estabelecido;

IV – coordenar e supervisionar as atividades das Unidades Setoriais de Ouvidoria, quando existentes, assegurando a integração das ações e o cumprimento das normativas aplicáveis;

V – estimular a utilização de métodos de resolução pacífica de conflitos, fortalecendo o diálogo entre as partes envolvidas;

VI – divulgar e monitorar a atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário da UNIFAL-MG, promovendo sua ampla acessibilidade;

VII – zelar pela proteção e confidencialidade das informações dos manifestantes, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018);

VIII – acompanhar a tramitação de processos relacionados às manifestações recebidas, fornecendo informações atualizadas aos interessados;

IX – desenvolver campanhas de sensibilização e capacitação para a comunidade acadêmica sobre direitos, deveres e canais de participação;

X – formular e executar planos de ação para a melhoria dos serviços públicos oferecidos pela universidade, com base na análise das manifestações recebidas;

XI – monitorar e avaliar os indicadores de desempenho da Ouvidoria e dos serviços oferecidos pela UNIFAL-MG, identificando oportunidades de melhoria;

XII – participar de diagnósticos e avaliações periódicas, como o Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP), para aprimorar as práticas institucionais;

XIII – gerir a Política de Prevenção e Enfrentamento às Formas de Assédio e Discriminação implementada do Gema.

SEÇÃO III
Do Funcionamento

Art. 11. O atendimento da Ouvidoria será realizado por meio dos seguintes canais:

- I – plataforma Fala.BR, como meio oficial e prioritário de registro de manifestações;
- II – atendimento presencial, em local adequado, acessível e que garanta a privacidade e sigilo das manifestações;
- III – correspondência eletrônica ou telefônica, observando-se os critérios de confidencialidade e rastreabilidade;
- IV – unidades Setoriais de Ouvidoria, para manifestações relacionadas a setores específicos da universidade, quando aplicável.

Parágrafo único. Os canais de atendimento serão amplamente divulgados e estruturados para garantir acessibilidade a todos os usuários, com prioridade para populações em situação de vulnerabilidade ou com necessidades específicas.

Art. 12. A Ouvidoria funcionará de forma contínua, respeitando os horários de atendimento definidos pela Reitoria, com flexibilidade para adotar práticas que ampliem o alcance e a eficiência no atendimento às demandas.

CAPÍTULO III
DOS PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

Art. 13. A atuação da Ouvidoria da Universidade Federal de Alfenas (UNIFAL-MG) será norteada pelos seguintes princípios, alinhados às normas vigentes e aos objetivos institucionais:

- I – imparcialidade: garantia de isenção no tratamento das manifestações, respeitando a diversidade de opiniões e os direitos dos envolvidos;
- II – ética e transparência: compromisso com a conduta ética, a integridade e a ampla divulgação das ações, respeitando o sigilo quando necessário;
- III – respeito à diversidade: valorização das diferenças e combate a qualquer forma de discriminação, promovendo a inclusão e a equidade;
- IV – eficiência e celeridade: tratamento das manifestações de forma ágil, priorizando a resolução de problemas e a melhoria contínua dos serviços;
- V – confidencialidade: proteção dos dados pessoais e da identidade dos manifestantes, conforme disposto na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018);
- VI – participação social: promoção do engajamento da comunidade acadêmica e externa como instrumento de governança pública e cidadania;
- VII – qualidade na prestação de serviços: busca permanente por excelência nos serviços públicos prestados pela UNIFAL-MG, a partir da análise e monitoramento das manifestações;
- VIII – acessibilidade: garantia de que todos os usuários, incluindo pessoas com deficiência ou em situação de vulnerabilidade, tenham acesso pleno aos serviços da Ouvidoria;
- IX – solução pacífica de conflitos: promoção do diálogo e da mediação como ferramentas para a resolução de controvérsias evitando a judicialização dos processos;
- X – inovação e sustentabilidade: utilização de tecnologias modernas e práticas sustentáveis para melhorar a eficiência e reduzir impactos ambientais;
- XI - zelo: zelar pela sua própria independência funcional, imparcialidade e eficiência.

Art. 14. As diretrizes da Ouvidoria da UNIFAL-MG incluem:

- I – implementação de metodologias de gestão participativa, promovendo a integração da Ouvidoria com os diversos setores da universidade;
- II – monitoramento contínuo dos indicadores de desempenho dos serviços públicos oferecidos, identificando fragilidades e oportunidades de melhoria;
- III – estímulo à capacitação contínua da equipe de Ouvidoria, assegurando a atualização em boas práticas e legislações aplicáveis;
- IV – promoção de campanhas educativas sobre o papel da Ouvidoria e os direitos e deveres dos usuários de serviços públicos;
- V – fomento ao diálogo interinstitucional com outras Ouvidorias Públicas e órgãos de controle, visando à troca de experiências e boas práticas;
- VI – elaboração de relatórios anuais, com análise detalhada das manifestações e recomendações de aprimoramento, a serem apresentados às instâncias superiores;
- VII – respeito aos prazos e normas legais estabelecidos, assegurando a rastreabilidade e a transparência nos procedimentos adotados.

Art. 15. A Ouvidoria compromete-se a manter os usuários informados sobre suas manifestações, mediante a utilização de linguagem clara e acessível ao cidadão, observando os princípios e diretrizes aqui estabelecidos.

CAPÍTULO IV DAS MANIFESTAÇÕES E SEU TRATAMENTO

SEÇÃO I Do Recebimento e Registro

Art. 16. As manifestações registradas no Fala.Br serão triadas, tramitadas e respondidas exclusivamente na plataforma, pela Ouvidoria, com base nas informações prestadas na própria plataforma, pelas unidades setoriais da ouvidoria.

Art. 17. Todas as manifestações deverão ser registradas na Plataforma Fala.BR, garantindo:

- I – a rastreabilidade do processo, com registro de protocolos e atualizações periódicas;
- II – a transparência e o acompanhamento por parte dos manifestantes;
- III – o cumprimento dos prazos estabelecidos pela legislação vigente, salvo prorrogações justificadas e registradas no sistema.

SEÇÃO II Da Triagem e Tratamento das Manifestações

Art. 18. A Ouvidoria realizará a triagem inicial das manifestações para:

- I – classificar as manifestações por tipo (reclamação, sugestão, elogio, denúncia, solicitação, outros);
- II – analisar a clareza, completude e adequação das informações fornecidas;
- III – solicitar complementações ao manifestante, se necessário, observando o prazo para resposta;
- IV – identificar e encaminhar manifestações para as unidades competentes, respeitando a natureza do assunto e as atribuições envolvidas.

Parágrafo único. Manifestações duplicadas, incompletas ou inadequadas poderão ser arquivadas, mediante justificativa detalhada registrada no sistema.

SEÇÃO III Do Sigilo e Proteção de Dados

Art. 19. A Ouvidoria aplicará as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) (Lei n.13.709/2018) garantindo que os dados pessoais dos manifestantes sejam protegidos, utilizados estritamente para as finalidades previstas e armazenados em conformidade com normas vigentes.

Art. 20. No caso de denúncias, a identidade do denunciante será preservada, exceto nos seguintes casos:

- I – quando houver consentimento expresso do denunciante para compartilhamento de informações;
- II – quando a identificação for indispensável para a investigação e solução da demanda, respeitando as normas legais aplicáveis.

Parágrafo único. O descumprimento das regras de sigilo pelos agentes da Ouvidoria implicará responsabilidade administrativa, civil e penal, conforme legislação vigente.

SEÇÃO IV Da Resolução Pacífica de Conflitos

Art. 21. A Ouvidoria poderá orientar pela mediação conflitos entre os usuários e a administração da UNIFAL-MG, utilizando métodos pacíficos e voluntários, observando os seguintes princípios:

- I – igualdade de tratamento entre as partes envolvidas;
- II – transparência e ética no processo de mediação;
- III – formalização de acordos, quando cabível, com registro em documento oficial.

Art. 22. Os procedimentos de resolução pacífica de conflitos não se aplicarão a:

I – questões que envolvam direitos indisponíveis;

II – casos em que as partes não consintam com o uso de métodos de mediação.

Parágrafo único. A mediação de conflitos será feita no âmbito de comissão constituída especificamente para este fim.

SEÇÃO V

Da Resposta e Conclusão das Manifestações

Art. 23. A Ouvidoria assegurará que todas as manifestações recebidas tenham resposta conclusiva no prazo legal, considerando a possibilidade de prorrogação do prazo legalmente instituída, mediante justificativa registrada.

Art. 24. A resposta conclusiva deverá conter:

I – no caso de elogios: ciência aos responsáveis e registro nos relatórios de gestão;

II – no caso de reclamações: análise do fato, esclarecimentos e providências adotadas;

III – no caso de sugestões: avaliação sobre a viabilidade de implementação e prazo estimado para execução, quando aplicável;

IV – no caso de denúncias: encaminhamento à unidade responsável e informações sobre o processo de apuração, quando possível.

V – no caso de solicitação de informações pelo e-SIC: franquear total ou parcialmente as informações solicitadas ou negar o acesso às informações com base nos motivos previstos em lei, dentro do prazo legal, incluindo eventuais recursos interpostos pelo requerente.

§ 1º O status da manifestação será atualizado continuamente na Plataforma Fala.BR, garantindo acompanhamento pelo manifestante.

§ 2º A resolutividade das manifestações deverá ser registrada na Plataforma Fala.BR quando do encerramento do processo de apuração.

SEÇÃO VI

Do Monitoramento e Uso Estratégico das Manifestações

Art. 25. A Ouvidoria utilizará as manifestações recebidas para:

I – identificar padrões e problemas recorrentes na prestação de serviços públicos;

II – subsidiar a formulação de propostas de melhoria para a administração universitária;

III – produzir dados e indicadores estratégicos para os relatórios de gestão e tomada de decisão.

Parágrafo único. A análise das manifestações será compartilhada com os setores competentes da UNIFAL-MG, promovendo ações integradas para a melhoria contínua dos serviços.

CAPÍTULO V

DAS OBRIGAÇÕES LEGAIS E RELATÓRIOS

Art. 26. A Ouvidoria da UNIFAL-MG deverá observar rigorosamente as obrigações legais e regulamentares que regem o Sistema de Ouvidorias Públicas, garantindo a transparência e o aprimoramento contínuo de suas atividades.

SEÇÃO I

Da Elaboração e Publicação de Relatórios

Art. 27. A Ouvidoria da UNIFAL-MG elaborará o Relatório Anual de Gestão, observando os seguintes requisitos mínimos:

I – informações sobre a quantidade, tipos e motivos das manifestações recebidas no período;

II – análise qualitativa e quantitativa das manifestações, com identificação de padrões, fragilidades e boas práticas;

III – medidas adotadas para solucionar problemas recorrentes e propostas para aprimorar os serviços públicos da universidade;

IV – indicadores de desempenho da Ouvidoria, tais como prazos médios de resposta, nível de resolutividade e grau de satisfação dos usuários;

V – resultados das avaliações de serviços públicos, incluindo melhorias implementadas com base nas manifestações e dados obtidos;

VI – propostas de inovação e capacitação para a equipe da Ouvidoria, alinhadas às necessidades identificadas no relatório;

VII – informações sobre a atualização da Carta de Serviços ao Usuário e a integração com a Plataforma Fala.BR;

VIII – relato das ações de Ouvidoria Ativa, como campanhas de engajamento, eventos e iniciativas de inclusão.

Parágrafo único. O Relatório Anual de Gestão será submetido à aprovação do Consuni e amplamente divulgado no portal institucional, garantindo acesso à comunidade acadêmica e ao público externo.

SEÇÃO II

Das Avaliações e Monitoramentos

Art. 28. A Ouvidoria participará ativamente de avaliações periódicas e diagnósticos institucionais, utilizando ferramentas como o Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP), nos seguintes termos:

- I – realização de autodiagnósticos para identificar o estágio de maturidade da Ouvidoria em aspectos como governança, eficiência e impacto das ações;
- II – participação em avaliações conduzidas pela Controladoria-Geral da União (CGU) ou outras instâncias competentes, garantindo o alinhamento às melhores práticas;
- III – coleta e análise de indicadores de desempenho e satisfação, conforme estabelecido em normativas específicas;
- IV – apresentação de planos de ação baseados nos resultados das avaliações, com metas claras e prazos definidos para implementação de melhorias.

Parágrafo único. As avaliações e os planos de ação deverão ser discutidos com a Reitoria e os demais setores da UNIFAL-MG, promovendo a integração e a responsabilidade compartilhada na execução das melhorias.

SEÇÃO III

Da Transparência e Acesso à Informação

Art. 29. A Ouvidoria implementará um Painel Público de Transparência, com divulgação periódica de indicadores sobre a atuação do órgão, incluindo:

- I – tempo médio de resposta das manifestações recebidas;
- II – percentual de manifestações resolvidas e em andamento;
- III – distribuição das manifestações por categoria (reclamação, sugestão, elogio, denúncia, solicitação, etc.);
- IV – evolução das demandas ao longo dos meses, permitindo análise comparativa;
- V – nível de satisfação dos usuários quanto ao atendimento da Ouvidoria.

§ 1º O Painel Público será atualizado, no mínimo, a cada seis meses e estará disponível no site institucional da UNIFAL-MG.

§ 2º A Ouvidoria publicará o Relatório Anual de Gestão com os dados consolidados e recomendações de melhoria.

SEÇÃO IV

Do Uso Estratégico dos Relatórios

Art. 30. Os relatórios e diagnósticos produzidos pela Ouvidoria serão utilizados para:

- I – identificar e priorizar as áreas críticas que demandam melhorias urgentes na prestação de serviços;
- II – propor alterações em normativas e procedimentos internos, visando à simplificação e à eficiência administrativa;
- III – auxiliar na tomada de decisões estratégicas pela alta administração da UNIFAL-MG;
- IV – fomentar a cultura de avaliação e governança dentro da universidade.

Parágrafo único. O uso dos relatórios como instrumento estratégico será acompanhado por reuniões regulares com as unidades acadêmicas e administrativas da UNIFAL-MG.

CAPÍTULO VI

DA ADMINISTRAÇÃO DA OUVIDORIA

Art. 31. O Ouvidor(a)-Geral deverá ser um servidor público federal lotado na UNIFAL-MG com estabilidade no cargo.

Parágrafo único. Visando garantir a autonomia e a imparcialidade, o Ouvidor:

- I – será escolhido por votação da maioria dos membros do Consuni, de uma lista de inscritos providenciada pela Secretaria Geral:
 - a) a lista de inscrito será elaborada mediante consulta a comunidade acadêmica da UNIFAL-MG por meio eletrônico;
- II – caso não haja candidatos inscritos, a indicação recairá ao Reitor que enviará ao Consuni, no mínimo, 2 (dois) nomes para titular;

III – o(a) Ouvidor(a)-Geral deverá ter experiência de, no mínimo, um ano em atividades de Ouvidoria ou acesso à informação, além da comprovação de conclusão do Programa Certificação em Ouvidorias no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria – PROFOCO ou de outro equivalente que possa ser criado ou compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria;

IV – caberá ao Consuni julgar a admissibilidade ou não dos documentos apresentados pelos candidatos;

V – o mandato será de 3 (três) anos permitida a recondução mediante participação em novo processo de votação no Consuni;

VI – a nomeação, a designação, a exoneração ou a dispensa dos titulares das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal será submetida, pelo dirigente máximo do órgão ou da entidade, à aprovação da Controladoria-Geral da União, na forma da lei;

VII – o Consuni proporá a exoneração do cargo de Ouvidor(a) e/ou do seu Ouvidor(a) Adjunto(a) pela maioria dos membros do Consuni, mediante processo de descumprimento de suas atribuições e/ou outras infrações em conformidade com a legislação vigente.

Art. 32. A nomeação, designação, exoneração ou dispensa do Ouvidor(a)-Geral será submetida, pelo dirigente máximo da Instituição, à aprovação do Consuni e, após, à aprovação da CGU.

Art. 33. Compete ao Ouvidor-Geral:

I – coordenar as atividades da Ouvidoria;

II – garantir a resposta a todas as demandas no prazo legal;

III – representar a Ouvidoria nos colegiados superiores da UNIFAL-MG quando necessário;

IV – elaborar e apresentar relatórios anuais de gestão ao Consuni.

Art. 34. Deverão conter nos relatórios de gestão expedidos pela Ouvidoria, no mínimo, o levantamento numérico do(as):

I – reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios recebidos e arquivados;

II – mediações de conflito realizadas;

III – penalidades e sanções aplicadas em processos iniciados a partir de manifestações recebidas pela Ouvidoria;

IV – campanhas educativas e ações desenvolvidas;

V – implementação de melhorias e/ou indicadores de desempenho.

CAPÍTULO VII

DAS AVALIAÇÕES E MONITORAMENTOS

Art. 35. A Ouvidoria da UNIFAL-MG realizará avaliações regulares para monitorar a qualidade e eficiência de suas atividades, conforme diretrizes estabelecidas pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Parágrafo único. As avaliações poderão incluir:

I – pesquisas de satisfação junto aos usuários dos serviços;

II – análise de indicadores de desempenho das manifestações tratadas;

III – diagnósticos baseados em metodologias específicas, como o Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP).

Art. 36. O resultado das avaliações será utilizado para a formulação de propostas de melhorias, que deverão ser discutidas com a Reitoria e as demais instâncias da Universidade.

CAPÍTULO VIII

DA TRANSPARÊNCIA E ACESSIBILIDADE

Art. 37. A Ouvidoria garantirá a ampla divulgação de suas atividades e canais de atendimento por meio de:

I – atualização constante de sua seção no portal eletrônico da UNIFAL-MG, incluindo acesso direto à Plataforma Fala.BR;

II – relatórios periódicos com dados e estatísticas das manifestações tratadas;

III – divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, contendo informações sobre os serviços prestados pela universidade.

Art. 38. Serão adotadas medidas para garantir a acessibilidade das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida aos serviços e canais de atendimento da Ouvidoria.

CAPÍTULO IX

DOS DEVERES E RESPONSABILIDADES DOS AGENTES DE OUVIDORIA

Art. 39. No exercício de suas funções, os integrantes da Ouvidoria observarão os seguintes deveres:

- I – agir com ética, imparcialidade, respeito e sigilo;
- II – garantir que as demandas sejam tratadas com agilidade e eficiência;
- III – respeitar os prazos e normas estabelecidos pela legislação vigente;
- IV – evitar conflitos de interesse no desempenho de suas atividades.

Parágrafo único. O descumprimento das obrigações por parte dos integrantes da Ouvidoria será apurado em conformidade com os regulamentos internos da UNIFAL-MG e a legislação aplicável.

CAPÍTULO X

DOS IMPEDIMENTOS E SUSPEIÇÕES

Art. 40. Os membros da Ouvidoria estarão sujeitos a impedimento de atuação em casos de conflito de interesse, devendo se declarar impedidos quando:

- I – houver relação de parentesco ou vínculo profissional direto com a parte envolvida na manifestação;
- II – tiverem participado, em qualquer instância, de decisões administrativas associadas ao caso em questão;
- III – apresentarem qualquer outro fator que comprometa sua imparcialidade na análise da manifestação.

Parágrafo único. O descumprimento desta norma poderá acarretar penalidades administrativas, nos termos da legislação vigente.

Art. 41. O descumprimento dos deveres e responsabilidades estabelecidos neste Regimento pelos integrantes da Ouvidoria poderá acarretar nas penalidades previstas na legislação vigente, sem prejuízo do direito de defesa.

Parágrafo único. As penalidades referidas neste artigo serão aplicadas mediante processo administrativo disciplinar, garantindo o contraditório e a ampla defesa.

CAPÍTULO XI

DA COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL

Art. 42. A Ouvidoria da UNIFAL-MG atuará em cooperação com as demais unidades administrativas da universidade, bem como com órgãos externos de controle e fiscalização, como a Controladoria-Geral da União (CGU).

Art. 43. A Auditoria Interna, a Corregedoria e a Procuradoria Jurídica da UNIFAL-MG deverão atuar em parceria com a Ouvidoria para promover a eficiência e transparência na gestão universitária.

CAPÍTULO XII

DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 44. As disposições deste Regimento serão revisadas periodicamente, no máximo a cada cinco anos, ou sempre que houver:

- I – alterações na legislação que impactem diretamente as atividades da Ouvidoria;
- II – recomendações formais de órgãos de controle, como a CGU;
- III – necessidade identificada por meio de avaliação institucional ou auditoria interna.

Art. 45. Este Regimento será amplamente divulgado à comunidade acadêmica e administrativa, com o objetivo de:

- I – assegurar o pleno conhecimento das suas disposições por todos os públicos atendidos;
- II – promover a transparência e acessibilidade das informações relacionadas à Ouvidoria;
- III – estimular a participação ativa da comunidade universitária e dos usuários externos na construção de um ambiente democrático e colaborativo.

Art. 46. A implementação das disposições deste Regimento será acompanhada por um plano de ação, elaborado pela Ouvidoria, contemplando:

- I – capacitação da equipe técnica e do Ouvidor-Geral sobre os novos dispositivos;
- II – atualização dos sistemas e processos internos para adequação às normas;
- III – monitoramento das mudanças e elaboração de relatórios de impacto, quando necessário.

CAPÍTULO XIII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 47. Casos omissos serão resolvidos pelo Comitê de Acompanhamento da Ouvidoria, em concordância com a legislação vigente.

Art. 48. Os serviços da Ouvidoria serão avaliados de maneira permanente pelos usuários de seus serviços.

Parágrafo único. Deverão ser utilizados meios eletrônicos para a implementação destas avaliações e incluídos no Relatório de Gestão a ser enviado ao Consuni.

Art. 49. Fica revogada a Resolução Consuni nº 5, de 17 de abril de 2017.

Parágrafo único. A Ouvidoria terá o prazo de até 90 (noventa) dias, podendo ser prorrogado por uma única vez por igual período, a partir da aprovação deste Regimento, para adequar seus processos internos às novas disposições.

Art. 50. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

ALESSANDRO ANTÔNIO COSTA PEREIRA

Presidente do Consuni

DATA DE PUBLICAÇÃO
UNIFAL-MG
03/06/2026



Documento assinado eletronicamente por **Alessandro Antônio Costa Pereira, Presidente do Consuni**, em 03/06/2026, às 13:14, 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 https://sei.unifal-mg.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1807081** e o código CRC **BB971277**.