



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
CAMPUS MINISTRO REIS VELLOSO

RESOLUÇÃO CONSUNI Nº 128 DE 12 DE FEVEREIRO DE 2025

Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPar).

O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA e PRESIDENTE DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO (CONSUNI), no uso de suas atribuições legais, tendo em vista decisão do mesmo Conselho, em reunião do dia 12 de fevereiro de 2025, e considerando:

- o Processo Nº 23855.010048/2024-15

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal do Delta do Parnaíba, conforme Anexo Único desta Resolução.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

João Paulo Sales Macedo

Reitor



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
CAMPUS MINISTRO REIS VELLOSO

ANEXO ÚNICO DA RESOLUÇÃO CONSUNI Nº 128 DE 12 DE FEVEREIRO DE 2025

**REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO
PARNAÍBA**

CAPÍTULO I

NATUREZA E OBJETIVOS

Art. 1º A Ouvidoria da Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPAr) é uma unidade de promoção e defesa dos direitos de estudantes, docentes, técnicos administrativos, terceirizados e comunidade externa, constituindo um canal de comunicação entre a Sociedade e a UFDPAr, por suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, para contribuir com a melhoria da Universidade.

§ 1º A Ouvidoria não tem caráter executivo, judicial ou deliberativo, exercendo apenas o papel de intermediar as relações entre instâncias universitárias e os integrantes das comunidades, interna e externa, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

§ 2º A Ouvidoria da UFDPAr compõe o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União.

Art. 2º A Ouvidoria vincula-se administrativamente à Reitoria, com autonomia e independência para exercício de suas atividades, exercendo elo entre a comunidade, interna e externa, e as instâncias administrativas da Instituição, cabendo solicitar providências para a solução das manifestações e resposta ao cidadão.

Art. 3º São objetivos da Ouvidoria da UFDPAr:

I - assegurar e favorecer a participação da comunidade, interna e externa, na garantia dos direitos dos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas desta Instituição;

II - ser compreendida como um canal que auxilia os docentes, técnicos administrativos, terceirizados, estudantes e comunidade externa em suas relações com a UFDPAr;

III - encaminhar as demandas do funcionamento administrativo e acadêmico da Universidade, com o fim de contribuir para uma gestão institucional mais eficiente, de excelência acadêmica, relativa ao ensino, à extensão, à pesquisa e inovação;

IV - atuar com transparência e imparcialidade, oferecendo resposta às manifestações de cada cidadão, com tratamento personalizado e equânime, no auxílio ao controle da qualidade dos serviços destinados à comunidade em geral;

V - ser reconhecida institucionalmente como unidade autônoma, independente e de caráter mediador nas relações, que acolhe as manifestações e atua na busca de soluções.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
CAMPUS MINISTRO REIS VELLOSO

CAPÍTULO II

ADMINISTRAÇÃO DA OUVIDORIA

Art. 4º A Ouvidoria será coordenada por um(a) servidor(a) escolhido(a) pelo Reitor, e legitimado pelo Conselho Universitário.

Parágrafo único. As propostas de nomeação, designação e recondução do Ouvidor(a) serão encaminhadas, pelo Gabinete da Reitoria, à avaliação da Controladoria-Geral da União (CGU) nos termos do art. 11 § 1º e § 3º do Decreto nº 9.492/2018, e segundo os procedimentos indicados no art. 3º da Portaria CGU nº 1.181/2020.

Art. 5º O(A) Ouvidor(a) deverá ser integrante do quadro permanente da UFDPAr, em efetivo exercício, há no mínimo cinco anos, com indicação do Reitor para exercer um mandato de três anos, sendo-lhe permitida uma única recondução por igual período.

Parágrafo único. A função exige os seguintes requisitos: ter curso superior completo; possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricionariedade e organização; desenvoltura para se comunicar com os diversos setores da Instituição; sensibilidade e empatia para compreender os problemas dos solicitantes e ao mesmo tempo as limitações dos setores.

Art. 6º Será garantido ao Ouvidor(a) direito de voz no Conselho Universitário da UFDPAr, quando necessário.

§ 1º A função de Ouvidor(a) não poderá ser acumulada com o exercício de direção sindical ou outra função gratificada ou de assessoramento.

§ 2º A carga horária semanal relativa ao exercício das funções de Ouvidor(a) será definida em Resolução específica, quando a função for ocupada por docente.

Art. 7º A Ouvidoria da UFDPAr terá a seguinte estrutura administrativa:

I - Ouvidor(a) Chefe;

II - Secretaria.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

Art. 8º No exercício de suas funções, o(a) Ouvidor(a) terá as seguintes atribuições:

I - orientar estudantes, docentes, técnicos administrativos, terceirizados e comunidade externa sobre a forma de registro de manifestação e instruí-los quanto ao acompanhamento de sua tramitação;

II - subsidiar na construção das políticas e os processos internos de trabalho, por meio de seus relatórios ou quando solicitado;

III - receber, triar, verificar as informações das reclamações, solicitações, simplifique, sugestões, elogios e denúncias, referentes a atos e procedimentos dos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
CAMPUS MINISTRO REIS VELLOSO

administradores, servidores em geral, e demais segmentos da comunidade escolar, em relação as suas atividades e encaminhar aos setores responsáveis para devido conhecimento, análise e resolução;

IV – acompanhar as providências tomadas pelos setores responsáveis, informando a decisão administrativa final aos manifestantes, garantindo-lhes orientação, informação e resposta, mantendo-os cientes do andamento do tratamento das manifestações;

V – adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade de respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

VI - agir com imparcialidade e ética, não cabendo qualquer juízo de valor ou julgamento acerca das manifestações recebidas e escutas realizadas;

VII - proporcionar acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento da Ouvidoria;

VIII - garantir a proteção de dados pessoais coletados pela Ouvidoria;

IX - incentivar a participação da comunidade, interna e externa, no acompanhamento e fiscalização dos serviços prestados pela UFDPAr;

X - promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de Ouvidoria da UFDPAr;

XI - garantir acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e exercício de direitos;

XII - coordenar a condução dos Conselhos dos Usuários de Serviços Públicos da UFDPAr;

XIII - coletar ativa ou passivamente dados acerca da qualidade e satisfação dos usuários com a utilização dos serviços públicos;

XIV- zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes da Carta de Serviços da UFDPAr;

XV - preparar trimestralmente estatísticas indicativas com tipos de manifestação, usuários, setores, assuntos demandados e formas de acesso;

XVI - elaborar, e submeter à apreciação do Reitor e do Conselho Universitário (CONSUNI), relatórios anuais de Gestão das manifestações da Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões relativas à melhoria das relações da UFDPAr com a comunidade bem como apontar as falhas identificadas, a fim de garantir o respeito aos direitos do cidadão.

Art. 9º A Ouvidoria irá cooperar e articular com as demais entes e poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas, no sentido de promover a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
CAMPUS MINISTRO REIS VELLOSO

Art. 10. A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas pela mesma.

Art. 11. A Ouvidoria buscará a cooperação e sinergia de esforços entre os diversos setores da Instituição, com foco na melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados e para cumprimento desse objetivo, poderá:

I - propor a criação de grupos de trabalho intersetoriais ou outras instâncias de governança;

II - cooperar no desenvolvimento de pesquisas de avaliação dos serviços públicos prestados aos usuários(as);

III - adotar ações de gestão para a melhoria dos processos de atendimento as manifestações e representar aos órgãos de apuração contra situações de omissão, retardamento deliberado ou prestação de informações incorretas prestadas por servidor(a) ou setor; e

IV - propor a revisão de normas internas para solução de demandas recorrentes recebidas pela Ouvidoria.

Parágrafo único. Ao(A) Ouvidor(a) cabe apresentar as estatísticas trimestrais das demandas advindas da Ouvidoria e agendar reuniões trimestralmente com a Reitoria para discussão das melhorias que couberem.

Art. 12. O(A) Ouvidor(a) poderá, a qualquer tempo, solicitar as informações necessárias para o acompanhamento das providências adotadas pelos setores acadêmicos e administrativos, sendo-lhe franqueado acesso livre a informações, registros, processos e documentos necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

Parágrafo único. Para o adequado funcionamento da Ouvidoria, os(as) gestores(as) dos setores acadêmicos e administrativos da Universidade deverão atender às solicitações de informações ou esclarecimentos formulados pelo(a) Ouvidor(a).

CAPÍTULO IV

DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 13. Os Usuários poderão ser atendidos por telefone, *e-mail* e presencialmente e serão orientados a registrar suas manifestações por meio da Plataforma Fala.BR.

Art. 14. Todas as manifestações deverão ser registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e entidades da administração pública federal.

§ 1º Todas as demandas recebidas na Ouvidoria da UFDPAR, tanto pela Plataforma como por outros meios, serão documentadas em ordem cronológica, em banco de dados, constando o seguinte:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
CAMPUS MINISTRO REIS VELLOSO

- I - data do recebimento da demanda;
- II - prazo da resposta;
- III - forma de contato: presencial, aplicativo de mensagem, Fala.BR e *e-mail*;
- IV - providências da demanda: denúncia, dúvida, sugestão, elogios, informação, outros;
- V - unidade, setor, órgão envolvido;
- VI – resposta: Assunto, Subassunto, Tag.

§ 2º Sempre que a manifestação for recebida presencialmente, a Ouvidoria deverá orientar o(a) cidadão a cadastrá-la na Plataforma Fala.BR; em caso de impossibilidade, a Ouvidoria fará o registro na Plataforma. Antes de registrá-la no Sistema, procederá à leitura do texto para que o(a) manifestante indique se concorda com o seu teor ou se deseja alguma alteração.

Art. 15. O tratamento de manifestações realizado pela Ouvidoria compreende:

- I - recebimento da manifestação por qualquer meio;
- II - registro da manifestação no sistema informatizado da Plataforma de Ouvidoria do Poder Executivo Federal;
- III - análise prévia da manifestação para triagem, que compreende, no mínimo:
 - a) reclassificação, quando necessário, da tipologia da manifestação; b) classificação de assuntos, subassuntos e tags;
- IV - solicitação de complementação de informações aos(as) manifestantes, quando couber;
- V - encaminhamento de manifestações para outro órgão ou entidade, quando não for de competência da UFDPAr;
- VI - trâmite ao(s) setor(es) responsável(is) pelo assunto ou serviço objeto da manifestação;
- VII - análise da qualidade da resposta enviada pelo(s) setor(es) responsável(is);
- VIII - consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pelo setor demandado; e
- IX - arquivamento, quando for o caso;

§ 1º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:

- I - pseudonomização das manifestações, quando necessário;
- II - acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva enviada, reabertura de manifestação e complementação com novas informações relevantes.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
CAMPUS MINISTRO REIS VELLOSO

§ 2º Sempre que, após análise prévia, for identificado que as informações apresentadas são insuficientes para o exame da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar a complementação das informações que deverá ser atendida pelo(a) manifestante no prazo de 30 (trinta) dias contados da data do seu recebimento, sob pena de arquivamento automático da manifestação.

Art. 16. A manifestação poderá ser encerrada, considerada arquivada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:

- I – expor os fatos conforme a verdade;
- II – proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- III – agir de modo temerário; ou
- IV – prestar informações que lhe forem solicitadas para os esclarecimentos dos fatos.

§ 1º As manifestações do tipo denúncia que apresentam elementos mínimos para apuração serão encaminhadas para os Órgãos Apuratórios da UFDPAr.

§ 2º A manifestação do tipo denúncia poderá ser encerrada quando não houver elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

Art. 17. A Ouvidoria deverá encaminhar a decisão administrativa final ao usuário no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no *caput*, a Ouvidoria receberá a resposta dos setores da UFDPAr no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

CAPÍTULO V
DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS

Art. 18. Da Equipe da Ouvidoria da UFDPAr, no exercício das suas atribuições, será exigido:

- I - atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento, dando resposta à questão apresentada no menor prazo possível e com objetividade;
- II - agir com integridade, ética, transparência e imparcialidade;
- III - zelar pelos princípios da administração pública de legalidade, impessoalidade, moralidade, razoabilidade, publicidade e eficiência pública; e
- IV - promover a divulgação dos serviços da Ouvidoria.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
CAMPUS MINISTRO REIS VELLOSO

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 19. O Gabinete da Reitoria, as Pró-Reitorias, as Diretorias, as Coordenações e demais setores acadêmicos e administrativos que compõem a estrutura organizacional da UFDPAR devem cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o acesso desta a serviços, informações, documentos e aos servidores.

Art. 20. Os gestores dos setores não poderão se recusar a atender, receber e emitir decisões administrativas, dentro dos prazos legalmente instituídos, de manifestações protocoladas via Ouvidoria sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 20. Os gestores dos setores não poderão se recusar a atender, receber e emitir decisões administrativas, dentro dos prazos legalmente instituídos, de manifestações protocoladas via Ouvidoria sob pena de responsabilidade do agente público.

Parágrafo único. Os casos de omissão ou infração das normas legais ou institucionais pelo servidor envolvido deverá ser levada ao conhecimento da autoridade competente pela instauração de sindicância ou processo administrativo disciplinar.

Art. 21. Compete à Reitoria, assegurar à Ouvidoria condições de trabalho, de modo que haja o devido cumprimento das atribuições desse órgão e que não resulte aos seus integrantes qualquer prejuízo no desempenho profissional.

Art. 22. Este Regimento entra em vigor na data da sua publicação.