



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS  
CONSELHO UNIVERSITÁRIO**

**RESOLUÇÃO NORMATIVA CUNI Nº 021, DE 19 DE MAIO DE 2022.**

Dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Lavras.

O CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS, no uso da competência que lhe é conferida pelo inciso VII do art. 91 do Regimento Geral da UFLA, e tendo em vista o que foi deliberado em sua reunião de 19/5/2022,

**RESOLVE:**

O Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da UFLA passa a vigorar nos termos desta Resolução.

**CAPÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º A Ouvidoria-Geral, criada pela Resolução CUNI nº 018, de 6 de maio de 2009 é um órgão vinculado à Superintendência de Integridade e Correição, responsável por coordenar e integrar as atividades relativas ao recebimento de manifestações oriundas da comunidade, acerca da adequada prestação dos serviços públicos ofertados pela entidade.

Parágrafo único. As manifestações são classificadas conforme as seguintes categorias tipológicas: denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões.

**CAPÍTULO II  
DAS FINALIDADES**

Art. 2º A Ouvidoria-Geral da UFLA tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional por meio:

- I- da interlocução com a sociedade;
- II- da mediação das relações entre a UFLA e os cidadãos;
- III- da propositura de ações corretivas; e

IV- do recebimento e avaliação de manifestações relativas às sugestões voltadas para a melhoria na prestação dos serviços públicos ofertados pela UFLA.

Art. 3º As atividades da Ouvidoria-Geral, na qualidade de unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal sujeitam-se às orientações normativas, à supervisão técnica e ao monitoramento do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa à Superintendência de Integridade e Correição.

Art. 4º A Ouvidoria-Geral deverá atuar em conformidade com os princípios que norteiam a Administração Pública, orientada pelas seguintes diretrizes:

- I- atuação técnica, empática, imparcial e focada na solução pacífica de conflitos;
- II- colaboração entre unidades do Sistema e demais órgãos de defesa do usuário de serviços públicos;
- III- ampliação e consolidação contínuas dos meios de participação social como instrumento de governança pública; e
- IV- busca pela produção de soluções coletivas a partir do conjunto de problemas individuais identificados nas manifestações.

### CAPÍTULO III DAS COMPETÊNCIAS

Art. 5º Compete à Ouvidoria-Geral:

- I- garantir o acesso do cidadão de forma direta, formal e gratuita às informações que lhe forem devidas pela UFLA, salvo as informações sigilosas protegidas por legislação específica;
- II- receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuários perante a UFLA;
- III- encaminhar as reclamações e/ou sugestões recebidas à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público;
- IV- solicitar, se necessário, informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos da UFLA;
- V- conhecer as denúncias recebidas desde que contenham os elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam à UFLA chegar a tais elementos;
- VI- responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários dos serviços prestados pela UFLA, adotando linguagem clara, objetiva, simples e compreensível;
- VII- acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- VIII- propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IX- auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei 13460 de 2017;
- X- propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações contidas na legislação em vigor;
- XI- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a UFLA, sem prejuízo de outros órgãos competentes;
- XII- elaborar plano de trabalho anual;
- XIII- estabelecer e divulgar a rotina de atividades da Ouvidoria;
- XIV- produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas pela Ouvidoria;
- XV- elaborar o relatório de gestão, de acordo com a legislação vigente; e
- XVI- promover articulação, com instâncias e mecanismos de participação social.

Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral divulgará, anualmente, na página eletrônica da UFLA, os dados gerais do serviço realizado no período.

Art. 6º No exercício das funções previstas neste Regimento, os agentes de ouvidoria observarão as regras definidas pelo Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.

§ 1º Os agentes de ouvidoria têm o dever de proteger e de restringir o acesso aos dados pessoais dos subscreventes, quando couber.

§ 2º Os agentes de ouvidoria, nos termos da legislação em vigor, em nenhuma hipótese, recusarão o recebimento de manifestações formuladas, sob pena de serem responsabilizados administrativa, civil e penalmente.

§ 3º Os agentes de ouvidoria que receberem manifestação sobre matéria alheia à sua competência deverão encaminhá-la à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas, exceto quando se tratar de denúncia.

§ 4º Os agentes de ouvidoria que encaminharem denúncia para outras unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, com elementos de identificação do manifestante deverão obter o consentimento do denunciante.

§ 5º Os agentes de que encaminharem denúncia para outras unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, sem o consentimento do denunciante deverão proceder à pseudoanonimização dos dados pessoais.

§ 6º Os agentes de ouvidoria serão submetidos a aperfeiçoamento profissional, mediante a participação em cursos, treinamentos, seminários, congressos e eventos congêneres, em consonância com a legislação.

#### CAPÍTULO IV DA ESTRUTURA

Art. 7º A Ouvidoria-Geral é composta:

- I- pelo Ouvidor(a)-Geral;
- II- pela Coordenadoria de Atendimento da Mulher e da Diversidade; e
- III- pela Secretaria Administrativa.

Art. 8º O(a) Ouvidor(a)-Geral será um(a) servidor(a) pertencente ao Quadro Permanente da Universidade Federal de Lavras, designado e nomeado por ato do Reitor.

§ 1º A indicação, a dispensa e a exoneração do(a) Ouvidor(a)-Geral deverão ser submetidas pelo Reitor à aprovação do Conselho Universitário (CUNI).

§ 2º As propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv devidamente aprovadas pelo CUNI serão encaminhadas, pelo Reitor à avaliação da Controladoria Geral da União (CGU).

§ 3º São nulas a nomeação, a designação e a recondução de titular de unidade setorial de ouvidoria do SisOuv sem a prévia aprovação da CGU.

§ 4º Poderão ser realizados processos seletivos, com o objetivo de identificar interessados que atendam aos requisitos para a assunção à função de Ouvidor(a)-Geral.

§ 5º O mandato do(a) Ouvidor(a)-Geral será de três anos consecutivos, podendo ser prorrogado, uma única vez, por igual período após ser submetido à aprovação do CUNI e da CGU.

§ 6º São requisitos para ser designado(a) e nomeado(a) como Ouvidor(a)-Geral:

- I- possuir curso superior completo;
- II- trabalhar em regime de dedicação exclusiva ou de quarenta horas semanais;
- III- não ter sido responsabilizado por ato julgado irregular pelo Tribunal de Contas da União; e
- IV- demais requisitos previstos na legislação de regência.

§ 7º O indicado para a função de Ouvidor(a)-Geral deverá atender, no mínimo, a um dos seguintes critérios específicos:

- I- experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria ou acesso à informação;
- II- comprovação de carga horária mínima de oitenta horas de capacitação em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, da CGU, nos últimos três anos que antecedem à indicação de que trata o art. 2º;
- III- consignação, na declaração de que trata o inciso I do art. 3º, do compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de cento e oitenta dias, contado da nomeação ou designação ao cargo ou função, como condicionante para manutenção da aprovação da indicação; ou
- IV- ser integrante da carreira de Finanças e Controle.

§ 8º Ficará vedado ao(à) servidor(a), no exercício da Ouvidoria-Geral, acumular qualquer outra função, incluindo-se os mandatos de representação da UFLA, exceto de:

- I- Coordenador(a) de Atendimento da Mulher e da Diversidade;
- II- Coordenador(a) do Serviço de Informação ao Cidadão; e
- III- Encarregado(a) de Dados;

Art. 9º A destituição do(a) Ouvidor(a)-Geral será submetida pelo dirigente máximo à aprovação do CUNI e da CGU.

Parágrafo único. Constituem motivos para a destituição do(a) Ouvidor(a)-Geral, observado o disposto no § 1º do art. 5º deste Regimento:

- I- o descumprimento das obrigações definidas neste Regimento;
- II- a prática de atos que extrapolem a sua competência, nos termos estabelecidos neste Regimento e nas demais normas pertinentes à matéria;
- III- a perda do vínculo funcional com a UFLA ou alteração do regime de trabalho previsto no inciso II do § 3º do art. 5º deste Regimento;
- IV- a conduta ética incompatível com a dignidade da função; e

V- o exercício de outras práticas e condutas que, a critério do Conselho Universitário, justifiquem a destituição.

Art. 10. Compete ao(à) Ouvidor(a)-Geral:

I- atender ao manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou prejulgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada, nos prazos fixados neste Regimento e com objetividade;

II- receber as manifestações (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão) registradas pelos usuários, dando-lhes o devido encaminhamento para as Unidades Administrativas ou servidores quando for o caso, em conformidade com o disposto neste Regimento e na legislação em vigor;

III- receber, analisar e, após avaliação de mérito, se cabível, determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante despacho fundamentado, observado o disposto neste Regimento e na legislação em vigor;

IV- prestar informações e esclarecimentos ao Reitor e aos Conselhos Superiores da UFLA, quando convocado(a) para esse fim;

V- atuar na promoção e na adoção de medidas de mediação e conciliação entre o usuário e a UFLA;

VI- receber das Unidades Administrativas as respostas por elas emitidas, avaliá-las para somente então responder aos manifestantes, observando as normas básicas para participação e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos;

VII- elaborar plano de trabalho anual;

VIII- produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas;

IX- elaborar relatório anual sobre os trabalhos e encaminhá-lo ao Reitor; e

X- promover a divulgação da Ouvidoria-Geral.

Art. 11. Compete à Coordenadoria de Atendimento à Mulher e à Diversidade:

I- exercer as atividades inerentes à Ouvidoria no que diz respeito a questões relacionadas a gênero e diversidade; e

II- promover ações de conscientização com o objetivo de incentivar a construção de um ambiente plural, acolhedor e que respeite os direitos humanos.

Parágrafo único. A Coordenadoria de Atendimento da Mulher e da Diversidade, no interesse da administração, poderá cumulativamente ser exercida pelo(a) Ouvidor(a)-Geral, desde que, para a função tenha sido designada uma servidora.

Art. 12. Compete à Secretaria Administrativa:

I- auxiliar o(a) Ouvidor(a)-Geral no tratamento das manifestações registradas no sistema eletrônico vigente;

II- realizar as demais atividades atinentes à função da Secretaria Administrativa, bem assim, inerentes à natureza da Ouvidoria;

III- secretariar as reuniões da Ouvidoria e, se necessário, elaborar as atas;

IV- preparar a frequência do pessoal lotado na Ouvidoria; e

V- atender e orientar os usuários que se dirigirem à Ouvidoria.

## CAPÍTULO V

### DAS MANIFESTAÇÕES E DOS PRAZOS PARA AS RESPECTIVAS RESPOSTAS

Art. 13. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal.

Art. 14. A Ouvidoria-Geral deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações:

I- sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

II- elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

III- solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;

IV- reclamação: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço; e

V- denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

§ 1º Por linguagem cidadã de que trata o **caput** 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.

§ 2º Nos casos de denúncia, a resposta será oferecida desde que a manifestação contenha elementos mínimos que permitam a sua apuração.

§ 3º São considerados elementos mínimos:

I- descrição da conduta;

II- indicação da autoria, caso seja possível; e

III- apresentação dos elementos de prova ou indicação de onde podem ser encontrados.

Art. 15 À manifestação recebida pela Ouvidoria-Geral será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis mediante justificativa expressa por igual período.

§ 1º As unidades respondentes deverão submeter resposta no prazo de até 20 (vinte) dias contados do recebimento do pedido, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período.

§ 2º Se não forem cumpridos os prazos relativos à emissão de resposta, o(a) Ouvidor(a)-Geral deverá encaminhar a manifestação para a autoridade hierarquicamente superior ao respondente para adoção de providências.

§ 3º Prevalecendo a ausência de resposta, o(a) Ouvidor(a)-Geral deverá encaminhar a manifestação para a autoridade máxima da UFLA.

§ 4º O descumprimento do disposto nos §§ 2º e 3º poderá implicar na apuração de responsabilidade do servidor respondente, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação do(a) Ouvidor(a)-Geral.

Art. 16. Considera-se resposta conclusiva aquela que põe fim ao fluxo de atendimento da manifestação do cidadão.

§ 1º A depender do tipo de manifestação, será conclusiva a resposta que:

I- no caso de sugestão, ofereça ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa, no caso de impossibilidade de fazê-lo;

II- no caso de reclamação, contenha informação objetiva acerca do fato apontado;

III- no caso de solicitação, encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento;

IV- no caso de denúncia, contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento; e

V- no caso de elogio, contenha informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

§ 2º No tratamento das denúncias, são consideradas conclusivas as respostas direcionadas ao cidadão, contendo as etapas a serem posteriormente desenvolvidas pela Administração.

§ 3º No tratamento de denúncia, não caberá à Ouvidoria-Geral participar, se instaurado, de processo de investigação ou de responsabilização em relação a suposto ato ilícito.

Art. 17. As respostas deverão respeitar os direitos fundamentais à intimidade, a vida privada, a honra e a imagem, bem assim, garantir a proteção dos dados pessoais, nos termos da legislação vigente.

Art. 18. 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; e

III- seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade, não proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé, agir de modo temerário, ou deixar de prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

§ 1º Compete à Ouvidoria-Geral da UFLA informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia registrada contra agente público no exercício de Cargos de Direção – CDs.

§ 2º Na hipótese de que uma denúncia anônima esteja aparentemente sendo utilizada para difamar, caluniar, ou injuriar alguém, o(a) Ouvidor(a)-Geral poderá enviar a demanda ao Ministério Público para que sua autoria seja investigada.

Art. 19. Ao receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência, a Ouvidoria-Geral a encaminhará à Unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas, exceto quando se tratar de denúncia.

Parágrafo único. O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal será precedido de consentimento do denunciante, sem o qual a denúncia somente poderá ser encaminhada após sua pseudoanonimização pela unidade encaminhadora.

Art. 20. Se as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria-Geral solicitará ao usuário a sua complementação.

## CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21. O(a) Ouvidor(a)-Geral deverá cooperar com os demais Ouvidores de Instituições Públicas ou Privadas, visando a salvaguardar os direitos do cidadão e a garantir a qualidade das ações e serviços prestados.

Art. 22. A Ouvidoria-Geral manterá vínculo constante com a Ouvidoria-Geral da União visando à solicitação de informações e orientações, coletas de dados, realização de cursos, seminários, congressos e eventos congêneres.

Art. 23. O CUNI poderá editar instruções complementares regulamentando as ações do(a) Ouvidor(a)-Geral e delimitando suas relações com as demais unidades administrativas da Universidade, observada a legislação pertinente.

Art. 24. Os casos omissos e as dúvidas suscitadas na aplicação deste Regimento serão resolvidos pelo(a) Ouvidor(a)-Geral, ouvido o Reitor da Universidade.

Art. 25. Este Regimento poderá ser modificado, no todo ou em parte, por proposta do Reitor ou do CUNI.

Art. 26. Revogar a Resolução CUNI nº 087/2016, a Portaria nº 1.265/2019 e a Resolução CUNI nº 068/2019.

Art. 18. Este Regimento entra em vigor em 1º de junho de 2022.

**JOÃO CHRYSOSTOMO DE RESENDE JÚNIOR**  
**Presidente**