



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ**  
**CONSELHO UNIVERSITÁRIO – CONSUN**

**RESOLUÇÃO Nº 265, DE 22 DE JULHO DE 2019.**

*Aprova o novo Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Oeste do Pará.*

**O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ**, no uso de suas atribuições conferidas pelo Decreto Presidencial de 19 de abril de 2018, publicado no Diário Oficial da União em 20 de abril de 2018, Seção 2, pág. 1; das atribuições que lhe conferem o Estatuto e o Regimento Geral da Ufopa; em conformidade com os autos do Processo nº 23204.004744/2018-27, proveniente da Ouvidoria Geral, e em cumprimento à decisão do egrégio Conselho Universitário (Consun) tomada na 1ª reunião extraordinária, realizada em 9 de maio de 2019, promulga esta resolução.

Art. 1º Aprova o novo Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Oeste do Pará em conformidade ao Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, a Lei 13.460 de 26 de junho de 2017 e o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, de acordo com o Anexo que é parte integrante da presente Resolução.

Art. 2º Revoga a Resolução nº 09/2015-Consad, de 30 de novembro de 2015.

Art. 3º Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**HUGO ALEX CARNEIRO DINIZ**  
Presidente do Conselho Universitário



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ  
CONSELHO UNIVERSITÁRIO – CONSUN

## ANEXO

### REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA GERAL DA UFOPA

#### CAPÍTULO I

##### Da Natureza, Objeto e Finalidade

Art. 1º A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará é um órgão autônomo que tem por finalidade contribuir com o desenvolvimento institucional, atuando como um canal de interlocução com a sociedade, em defesa dos princípios da legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, economia e publicidade, bem como os princípios da finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, propondo ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes para a melhoria dos procedimentos administrativos.

Parágrafo único. A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo instâncias universitárias e os integrantes das comunidades interna e externa.

Art. 2º São objetivos e diretrizes da Ouvidoria Geral da UFOPA:

- I - agir com presteza e imparcialidade;
- II - defender os direitos dos docentes, técnico-administrativos, discentes e comunidade externa em suas relações com a Universidade;
- III - colaborar com a integração das ouvidorias;
- IV - promover, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, os direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;
- V - zelar pela autonomia das Ouvidorias;
- VI - desenvolver medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos seus direitos como cidadãos e na promoção da melhoria contínua dos processos de trabalho;
- VII - consolidar a participação social como método de governo;
- VIII - estabelecer canais de comunicação de forma aberta, honesta e objetiva, para possibilitar que as informações fluam de maneira rápida e sem nenhum entrave burocrático;
- IX - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

#### CAPÍTULO II

##### Das Atribuições

Art. 3º No exercício de suas funções, a Ouvidoria da UFOPA tem as seguintes atribuições:

- I - contribuir para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados pela UFOPA, o monitoramento, aperfeiçoamento das normas, procedimentos acadêmicos,



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ**  
**CONSELHO UNIVERSITÁRIO – CONSUN**

administrativos e institucionais, interagindo com as comunidades internas e externas, sendo interlocutora entre a universidade e a sociedade;

II - promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo federal;

III - sistematizar e divulgar informações relativas às demandas recebidas, através de relatórios periódicos, disponibilizando-os para consulta pública, no site da instituição, assim como encaminhando-os à Administração Superior;

IV - facilitar aos interessados o acesso às informações públicas com base na Lei de Acesso à Informação, garantindo o acesso a esse direito fundamental;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário;

VI - estabelecer canais de comunicação de forma aberta, transparente e objetiva, promovendo o acesso à informação como um direito do cidadão e dever da instituição;

VII - orientar os interessados no encaminhamento e tramitação de suas manifestações, dando ciência das providências adotadas, assim como monitorar o cumprimento dos prazos e qualidade das respostas;

VIII - receber, dar tratamento e responder manifestações formuladas pelos servidores, alunos e comunidade externa, como sugestão, solicitação, elogio, reclamação e denúncia, esta última inclusive de forma anônima, desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos, que serão examinados e encaminhados aos setores responsáveis para conhecimento e providências;

IX - dar atendimento periódico aos Campi da UFOPA;

X - documentar de maneira padronizada, todas as demandas apresentadas;

XI - cooperar com as demais ouvidorias públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos, assim como promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

XII - implementar e recomendar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilite ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos.

### **CAPÍTULO III**

#### **Da Vinculação e Estrutura Administrativa**

Art. 4º A Ouvidoria da UFOPA está diretamente vinculada à Reitoria, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ  
CONSELHO UNIVERSITÁRIO – CONSUN**

Parágrafo único. Cumpre à Reitoria garantir o suporte necessário à Ouvidoria para o exercício de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da instituição.

Art. 5º A Ouvidoria da UFOPA terá a seguinte estrutura administrativa:

- I - Ouvidor(a)-Geral;
- II - Secretaria.

#### **CAPÍTULO IV**

##### **Da Função de Ouvidor e suas Competências**

Art. 6º O Ouvidor-Geral deverá ser indicado pela Reitoria e apreciado pelo Conselho Superior de Administração, devendo pertencer ao quadro permanente da UFOPA.

§ 1º O Ouvidor-Geral será nomeado para mandato de 2 (dois) anos, com recondução por igual período a critério da administração superior.

§ 2º A função de Ouvidor-Geral não poderá ser acumulada com o exercício de qualquer mandato sindical ou qualquer outra função de direção ou assessoramento.

Art. 7º Compete ao Ouvidor-Geral:

I - atuar na mediação dos interesses dos servidores, alunos e público externo junto a Universidade, exercendo o papel de porta-voz do cidadão na instituição;

II - agir contra a usurpação de direitos ou abuso de poder, contra erros ou omissões, negligências e decisões injustas, na busca por uma administração mais eficiente e transparente;

III - prestar atendimento e informações ao cidadão, com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou prejulgamento;

IV - garantir que as demandas recebidas e as sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, no tempo previamente determinado;

V - organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas da comunidade acadêmica e da sociedade, monitorar a partir delas, o desempenho da UFOPA no cumprimento de suas finalidades;

VI - produzir relatórios a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas e sugerir mudanças quando necessárias;

VII - promover palestras, encontros e seminários referentes a temas da Ouvidoria e de interesse da UFOPA;

VIII - realizar as ações necessárias ao cumprimento das atribuições da Ouvidoria conforme disposto no artigo 3º.

Art. 8º Será garantido ao Ouvidor-Geral direito a voz nos Colegiados Superiores da UFOPA.

#### **CAPÍTULO V**

##### **Do Desligamento do Ouvidor-Geral**

Art. 9º O desligamento do Ouvidor-Geral no curso do mandato ocorrerá:



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ**  
**CONSELHO UNIVERSITÁRIO – CONSUN**

- I - a seu pedido;
- II - por perda do vínculo funcional com a instituição;
- III - por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;
- IV - por conduta ética incompatível com a dignidade da função, respeitado amplo direito de defesa;
- V - se for condenado em processo administrativo disciplinar.

**CAPÍTULO VI**

**Da Documentação, Tipos de Manifestação, Procedimentos e Prazos**

Art. 10. Todas as manifestações apresentadas à Ouvidoria serão documentadas, em ordem cronológica, em sistema eletrônico constando em seu registro, no mínimo:

- I - data de recebimento da manifestação;
- II - tipo de manifestação;
- III - nome do demandante;
- IV - categoria (discente, docente, técnico-administrativo, público externo);
- V - dados para contato com o demandante;
- VI - manifestação apresentada;
- VII - data da resposta;
- VIII - protocolo de acompanhamento no sistema de controle;
- IX - resposta encaminhada pela unidade envolvida.

Art. 11. As manifestações a serem recebidas, tratadas e respondidas pela Ouvidoria da UFOPA serão:

- I - Sugestão: proposição de ideia 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 atendimento recebido;
- III - Solicitação: requerimento de adoção de providências por parte da Administração;
- IV - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- V - Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- VI - Solicitação de Simplificação ou Desburocratização de serviços públicos: solicitação de usuário descrevendo determinados procedimentos ou normas existentes na instituição como excessivos, injustificáveis e que ensejem revisão para diminuição de exigências.

Art. 12. A Ouvidoria da UFOPA utilizará para encaminhamento das demandas recebidas, exceto as solicitações de simplificação, a linha hierárquica institucional.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ**  
**CONSELHO UNIVERSITÁRIO – CONSUN**

Parágrafo único. Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à determinada demanda, o assunto será encaminhado à Reitoria.

**Seção I**  
**Da Solicitação de Simplificação**

Art. 13. As solicitações de simplificação de serviços públicos serão efetivadas por meio de formulário denominado “Simplifique!”.

Art. 14. A Ouvidoria da UFOPA realizará a análise, classificará e encaminhará o “Simplifique!” segundo os seguintes critérios:

I - tratando-se de solicitação de simplificação que descreva exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas, esta será encaminhada ao Comitê Permanente de Desburocratização, previsto na Instrução Normativa Conjunta nº 1/2018 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, para a análise e providências;

II - tratando-se de denúncia que manifeste descumprimento das normas previstas no Decreto nº 9.094/2017, esta será encaminhada ao órgão competente e será processada nos termos da Seção II deste Capítulo.

**Seção II**  
**Da Denúncia**

Art. 15. Os “Simplifique!” recebidos e classificados como denúncia serão tratados pela Ouvidoria que deverá fazer a análise prévia quanto à aderência do fato narrado às normas de atendimento vigentes e, em caso de descumprimento, fazer gestão junto ao agente denunciado a fim de que ele retifique a sua prática.

§ 1º Em caso de retificação, o agente denunciado firmará compromisso, que será encaminhado às partes interessadas.

§ 2º Havendo omissão ou recusa injustificada do agente denunciado em retificar o descumprimento, a denúncia deverá ser encaminhada imediatamente à Ouvidoria-Geral da União, para providências cabíveis.

§ 3º A efetiva retificação da prática de atendimento levará ao arquivamento da denúncia, sem prejuízo de nova denúncia em razão de descumprimento.

Art. 16. As denúncias registradas na Ouvidoria, salvo as previstas no inciso II do art. 14 deste regimento, serão encaminhadas aos órgãos competentes de controle interno ou externo, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade.

Art. 17. 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;

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



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ**  
**CONSELHO UNIVERSITÁRIO – CONSUN**

**Seção III**

**Da Denúncia Anônima e Reserva de Identidade**

Art. 18. 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. 19. Em caso de denúncia anônima a Ouvidoria tratará e encaminhará aos órgãos responsáveis pela apuração, desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

§ 1º Recebida a denúncia anônima, os órgãos apuratórios a arquivarão e, se houver elementos suficientes, procederão, por iniciativa própria, à instauração de procedimento investigatório preliminar.

§ 2º O procedimento investigatório preliminar mencionado no inciso anterior não poderá ter caráter punitivo.

Art. 20. Sempre que solicitado, a Ouvidoria deve garantir acesso restrito à identidade do requerente e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas.

Parágrafo único. Nas situações que seja indispensável, para a apuração dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado aos órgãos apuratórios, que ficarão responsáveis a restringir acesso à identidade do manifestante a terceiros.

**Seção IV**

**Dos Prazos**

Art. 21. A Ouvidoria encaminhará resposta conclusiva ao manifestante, observado o 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 da UFOPA poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos setores responsáveis, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**CAPÍTULO VII**

**Da Resposta ao Cidadão**

Art. 22. A Ouvidoria realizará análise prévia das manifestações e, se for o caso, encaminhará a manifestação ao servidor, à unidade ou ao órgão responsável, para providências e oferecerá resposta conclusiva ao cidadão observando o prazo do art. 21 deste Regimento.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ**  
**CONSELHO UNIVERSITÁRIO – CONSUN**

§ 1º Será considerada conclusiva a resposta à sugestão 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.

§ 2º 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.

§ 3º 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.

Art. 23. 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 encaminhamento.

**CAPÍTULO VIII**  
**Dos Procedimentos Éticos**

Art. 24. À equipe da Ouvidoria da UFOPA, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e do Regime Jurídico Único.

**CAPÍTULO IX**  
**Das Disposições Gerais**

Art. 25. O Gabinete da Reitoria, Pró-Reitorias, Diretorias, Coordenações, Chefias e demais dirigentes de órgãos que compõem a estrutura organizacional da UFOPA, deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o seu acesso a serviços, informações e servidores.

Parágrafo único. Ouvidoria poderá contar com a colaboração de servidores docentes e técnico-administrativos, devendo formalizar solicitação fundamentada às unidades ou órgãos da administração em que estejam lotados.

Art. 26. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**HUGO ALEX CARNEIRO DINIZ**  
Presidente do Conselho Universitário