



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
CONSELHO UNIVERSITÁRIO**

RESOLUÇÃO N. 890, DE 28 DE JANEIRO DE 2025

Aprova o Regimento da Ouvidoria da Universidade Federal do Pará (UFPA).

A VICE-REITORA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ, no uso das atribuições que lhe conferem o Estatuto e o Regimento Geral, e em cumprimento à decisão da Colenda Câmara de Legislação e Normas e do Egrégio Conselho Universitário, em Reunião Ordinária realizada em dia 28.01.2025, e em conformidade com os autos do Processo n. 001202/2024 – UFPA, procedentes da Ouvidoria, promulga a seguinte

RESOLUÇÃO :

Art. 1º Fica aprovado o Regimento da Ouvidoria, de acordo com o Anexo (páginas 2 – 11), que é parte integrante e inseparável desta Resolução.

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

Reitoria da Universidade Federal do Pará, em 28 de janeiro de 2025.

LOIANE DA PONTE SOUZA PRADO VERBICARO
Vice-Reitora
Vice-Presidente do Conselho Universitário

REGIMENTO DA OUVIDORIA
DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ (OUV/UFPA)

TÍTULO I

DA NATUREZA, FINALIDADE E OBJETIVOS

Art. 1º A Ouvidoria da Universidade Federal do Pará (OUV/UFPA), instituída pela Resolução nº 1.2011/2006, de 05 de junho de 2006 do Conselho Superior de Administração (CONSAD), é, regimentalmente, um órgão/unidade vinculada diretamente à Reitoria, com autonomia e independência funcional no âmbito de suas atribuições, e com jurisdição em todas as instâncias administrativas e acadêmicas da instituição.

Art. 2º A Ouvidoria tem por finalidade atuar como instância de mediação institucional entre os(as) usuários(as) dos serviços públicos e a UFPA nos termos da Lei nº 13.460/2017, não possuindo caráter executivo, judicativo ou deliberativo.

Parágrafo único. As atividades de ouvidoria se qualificam como pós-serviços institucionais, ao atuar na perspectiva que os(as) usuários(as) demandantes utilizam, já utilizaram ou eventualmente utilizaram algum serviço institucional.

Art. 3º São objetivos da Ouvidoria:

I – ser um canal gratuito de comunicação entre os(as) estudantes, os(as) docentes, os técnico-administrativos e os(as) integrantes da sociedade em geral, garantindo ética e transparência dos serviços públicos;

II – a promoção, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

III – o desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade universitária e externa na garantia dos direitos dos(as) usuários(as) e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela instituição;

IV – promover a participação do(a) cidadão(ã) na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do(a) usuário(a);

V – fornecer informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos;

VI – proteger os dados pessoais coletados.

TÍTULO II

DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Art. 4º Integram a estrutura organizacional da Ouvidoria:

I – Coordenadoria de Tratamento de Manifestações (CTM);

II – Coordenadoria de Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

SUBTÍTULO I

DA OUVIDORIA SETORIAL

CAPÍTULO I

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 5º Constituem competências da Unidade de Ouvidoria, além de outras decorrentes da sua área de atuação:

I – receber as manifestações de usuários(as) de serviços públicos e dar-lhes tratamento nos termos a que se refere à Lei nº 13.460/2017;

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

III – formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV – coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos(as) usuários(as) com a prestação de serviços públicos;

V – analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI – zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços da Universidade;

VII – realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

VIII – realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos(as) usuários(as) de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas e instituições públicas no geral;

IX – realizar a articulação com as demais unidades da Universidade para, mediante manifestações de seus respectivos usuários(as)/partes interessadas, a adequada execução de suas competências;

X – realizar a interlocução e observar as orientações do órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv, no âmbito de suas competências;

XI – exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão(ã), de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011;

XII – adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos da legislação em vigor;

XIII – receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos(as) titulares de dados pessoais a que se refere à Lei nº 13.709, de 2018;

XIV – exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os(as) usuários(as) de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017; e

XV – produzir anualmente o relatório de gestão das ouvidorias nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 1º Incluem-se no inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem na própria Universidade.

§ 2º No exercício de suas atribuições, os(as) agentes de Ouvidoria observarão as regras definidas pelo Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, bem como o Código de Conduta Ética do Agente Público da UFPA.

Art. 6º Será produzido anualmente o relatório de gestão, nos termos da Lei nº 13.460/2017 e encaminhado ao Reitor da UFPA, bem como disponibilizado integralmente na página da Ouvidoria na internet.

CAPÍTULO II

DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA E SEU FUNCIONAMENTO

Art. 7º A Ouvidoria tem plena autonomia e independência funcional no âmbito de suas atribuições em todas as instâncias acadêmicas e administrativas da Instituição.

Art. 8º É vedada a criação, no âmbito da UFPA, de unidade administrativa ou acadêmica com atribuições semelhantes às da Ouvidoria ou com a mesma denominação.

Art. 9º As manifestações e pedidos de acesso deverão ser formalizados, preferencialmente, via sistema, plataforma ou ferramenta digital oficial do Poder Executivo Federal, sem prejuízo do direito do(a) usuário(a) ao atendimento presencial.

§ 1º O(A) usuário(a) que formalizar manifestações de ouvidoria presencialmente, deverá ser orientado(a) acerca do registro da manifestação no sistema, plataforma ou ferramenta digital oficial do Poder Executivo Federal.

§ 2º Os casos apresentados por telefone poderão ser contabilizados como pré-atendimento. Esse canal de atendimento não funciona como registro de manifestação de ouvidoria ou pedido de acesso à informação, mas somente para esclarecimento de dúvidas e para orientação ao(a) usuário(a).

Art. 10. Será concedido pela Ouvidoria um prazo inicial de 15 (quinze) dias corridos para o envio da resposta conclusiva da unidade responsável pelo tratamento ou apuração da manifestação.

§ 1º O prazo definido no *caput* poderá ser prorrogado por 01 (uma) vez por período de mais 10 (dez) dias, mediante solicitação e justificativa.

§ 2º A Ouvidoria expedirá instruções acerca dos procedimentos internos para tratamento e tramitação das manifestações a serem observados por todas as instâncias administrativas e acadêmicas da UFPA.

Art. 11. Recebidas as manifestações, a Ouvidoria realizará o encaminhamento seguindo a linha hierárquica institucional para que esta realize as tratativas necessárias aos esclarecimentos e respostas ao(à) usuário(a).

§ 1º A Ouvidoria deverá responder às manifestações de forma conclusiva em até 30 (trinta) dias, contados a partir do seu recebimento. Este prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa.

§ 2º Compete ao(a) gestor(a) da instância administrativa ou acadêmica pronunciar-se sobre o objeto da manifestação que lhe foi apresentado e encaminhar à Ouvidoria uma resposta com objetividade e clareza, empregando uma linguagem cidadã, observados os prazos definidos neste Regimento.

§ 3º A Ouvidoria solicitará ao(a) usuário(a) complementação de informações quando os elementos apresentados por ele(a) forem insuficientes para a análise da manifestação.

§ 4º O pedido de complementação de informações suspende a contagem original,

abrindo um prazo de 20 (vinte) dias para que o(a) usuário(a) apresente as informações solicitadas. Se não houver retorno nesse período, a manifestação poderá ser arquivada, ou seja, encerrada sem uma resposta conclusiva.

§ 5º Após o(a) usuário(a) complementar a manifestação, inicia-se um novo prazo de 30 (trinta) dias para que a Ouvidoria ofereça a resposta conclusiva. Esse prazo pode ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias, desde que haja justificativa expressa.

Art. 12. Ao receber uma manifestação do tipo denúncia, a Ouvidoria a encaminhará à unidade responsável pela apuração.

Art. 13. A Ouvidoria não é unidade de apuração, portanto, no caso de denúncias, não realiza diligências, não investiga, não averigua e não participa de nenhuma das etapas de apuração junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados, e não monitora e nem recebe ou solicita qualquer informação sobre o andamento da apuração e nem manifesta juízo de valor sobre o resultado emitido pela instância apuradora, nos termos do art. 17 da Lei nº 13.460/2017.

Art. 14. No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá:

I – agir com ética, zelo, transparência, respeito, presteza e imparcialidade;

II – zelar pela sua autonomia; e

III – contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

Art. 15. A Ouvidoria deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e encaminhar resposta em linguagem cidadã, às manifestações de ouvidoria.

Parágrafo único. Por linguagem cidadã de que trata o *caput* compreende-se aquela que é simples, clara, concisa, compreensível e objetiva, e que, acima de tudo, considera o contexto sociocultural do(a) interessado(a), visando à comunicação efetiva e à mútua compreensão.

Art. 16. A Ouvidoria divulgará ao corpo discente, a cada início de semestre letivo, material informativo a respeito dos serviços por ela realizados e as formas de contatá-la.

Art. 17. A Ouvidoria deverá utilizar-se dos meios de comunicação institucional disponíveis com a finalidade de divulgar seus trabalhos.

SUBTÍTULO II

DA COORDENADORIA DE TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Art. 18. A Coordenadoria de Tratamento de Manifestações é instância responsável pela operacionalização do tratamento de manifestações, sem prejuízo da realização de atividades executivas da Unidade de Ouvidoria ou de outras atribuições que lhe forem designadas pelo titular da Unidade de Ouvidoria;

§ 1º É coordenada por Coordenador(a), servidor(a) do quadro permanente da UFPA com lotação efetiva na Ouvidoria.

§ 2º O(A) Titular da Ouvidoria assumirá automática e cumulativamente, sem prejuízo do cargo que ocupa, as atribuições do(a) Coordenador(a) de tratamento de manifestações, nos afastamentos, impedimentos legais ou regulamentares.

Art. 19. Compete à Coordenadoria de Tratamento de Manifestações:

I – receber e analisar as manifestações de ouvidoria direcionadas à UFPA por membros da comunidade universitária e da comunidade em geral, referentes aos serviços oferecidos pela UFPA, quando devidamente formalizadas, e efetuar a sua classificação e distribuição, mesmo aquelas sem identificação;

II – coordenar o encerramento das manifestações de ouvidoria direcionados à UFPA;

III – sugerir ao(à) Titular da Ouvidoria medidas de aperfeiçoamento e do funcionamento da Ouvidoria com base nas demandas dos(as) usuário(as);

IV – promover a divulgação das ações da Ouvidoria, visando a melhor consecução de seus objetivos;

V – produzir dados estatísticos e informações a partir das manifestações recebidas, e elaborar o relatório anual de gestão da Ouvidoria, o qual deverá ser divulgado na página eletrônica da Ouvidoria para acesso da comunidade universitária e sociedade em geral;

VI – realizar outras atividades correlatas.

SUBTÍTULO III

DA COORDENADORIA DE SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

Art. 20. A Coordenadoria do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é instância responsável por garantir os pedidos de acesso às informações públicas produzidas ou custodiadas pela instituição e que ainda não estejam publicadas em nível de acesso público,

ou que tenham caráter eventualmente restrito ou sigiloso, mas cujas partes não sensíveis possam ser disponibilizadas, ou não tenham, até então, sido localizadas pelos(as) usuários(as) nos meios em que estejam disponíveis.

§ 1º As atividades do SIC contribuem para a ampliação da transparência ativa a partir da verificação das demandas frequentes dos(as) usuários(as), bem como complementam as atividades executivas próprias da unidade de ouvidoria ou de outras atribuições que lhe forem designadas pelo(a) titular da Unidade de Ouvidoria;

§2º O(A) Coordenador(a) do Serviço de Informação ao Cidadão(SIC) é servidor(a) do quadro permanente da UFPA com lotação efetiva na Ouvidoria.

§3º O(A) Coordenador(a) de tratamento de manifestações de Ouvidoria assumirá automática e cumulativamente, sem prejuízo do cargo que ocupa, as atribuições do(a) Coordenador(a) de Serviço de Informação ao Cidadão, nos afastamentos, impedimentos legais ou regulamentares.

Art. 21. Compete à Coordenadoria de Serviço de Informação ao Cidadão:

I – exercer as atividades do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) da UFPA em conformidade com os artigos 9º e 10 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

II – receber, analisar e encaminhar por meio do SIC às unidades competentes os pedidos de acesso a informações públicas referentes à UFPA com base na Lei de Acesso à Informação (LAI);

III – elaborar o relatório anual de gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), o qual deverá ser divulgado na página eletrônica da Ouvidoria para acesso da comunidade universitária e sociedade em geral; e

IV – monitorar a Transparência Ativa no Portal da UFPA;

V – realizar outras atividades correlatas.

TÍTULO III

DO OUVIDOR(A)

SUBTÍTULO I

DA PROPOSTA DE NOMEAÇÃO, DESIGNAÇÃO E DE RECONDUÇÃO

Art. 22. A Unidade de Ouvidoria é dirigida por Ouvidor(a), designado(a) e nomeado(a) pelo(a) Reitor(a), com referendo do Conselho Superior de Administração

(CONSAD), escolhido do quadro permanente da UFPA, dentre os servidores com no mínimo 5 (cinco) anos de efetivo exercício na Universidade com nível superior e com capacitação para o exercício da função e conhecimento da instituição, a ser indicado(a) pelo(a) Reitor(a) e encaminhado à avaliação da Controladoria-Geral da União (CGU), nos termos da legislação em vigor.

§ 1º O(A) titular da Ouvidoria terá mandato de 3 (três) anos, prorrogável uma vez por igual período.

§ 2º Finda a recondução referida no *caput*, se a manutenção do(a) titular da Ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o(a) dirigente máximo(a) da entidade poderá prorrogar a titularidade por mais 1 (um) ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

§ 3º O(A) Ouvidor(a) permanecerá no exercício do cargo até a nomeação de seu(sua) sucessor(a).

§ 4º Em caso de férias e impedimentos temporários do(a) Ouvidor(a), o(a) Coordenador(a) de Tratamento de Manifestações assumirá automática e cumulativamente, sem prejuízo do cargo que ocupa, as atribuições do(a) Titular da Ouvidoria.

SUBTÍTULO II

DOS CRITÉRIOS PARA A NOMEAÇÃO

Art. 23. O(A) Titular da Ouvidoria deverá atender, no mínimo, a um dos seguintes critérios:

I – possuir experiência de, no mínimo, 1 (um) ano em atividades de ouvidoria e acesso à informação ou de prestação e avaliação de serviços públicos;

II – possuir capacitação, certificação e carga horária mínima em cursos e treinamentos de ouvidoria nos termos dos normativos vigentes;

III – ser integrante da carreira de Finanças e Controle.

§ 1º O requisito a que se refere o inciso II poderá ser comprovado em até 180 (cento e oitenta dias) após a nomeação.

§ 2º A função de Ouvidor(a) não poderá ser acumulada com o exercício de qualquer mandato sindical.

§ 3º São nulas a nomeação, a designação e a recondução de Ouvidor(a) sem a prévia

aprovação da Controladoria-Geral da União (CGU).

§ 4º São nulas a nomeação que não atenda às exigências constantes nos normativos da Controladoria-Geral da União (CGU) quanto aos critérios e procedimentos para a nomeação, designação, permanência e recondução ao cargo de titular da Unidade Setorial de Ouvidoria.

Art. 24. O afastamento do(a) Ouvidor(a) da UFPA, no curso do mandato, poderá ocorrer:

I – ao seu pedido;

II – ao perder o seu vínculo funcional com a UFPA;

III – por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;

IV – por condenação em procedimento correcional ou ético;

V – por condenação pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de infração penal;

VI – por descumprimento das obrigações definidas neste Regimento; ou

VII – por decisão do(a) Reitor(a) em ato devidamente justificado, precedido de parecer favorável do órgão central de ouvidoria (CGU), que necessariamente indique a inobservância de requisitos de conduta, de procedimentos normatizados ou desempenho insatisfatório que impacte na qualidade dos trabalhos, nas metas e tempestividade, considerados os recursos à disposição da unidade de ouvidoria.

SUBTÍTULO III

DAS ATRIBUIÇÕES DO(A) OUVIDOR(A)

Art. 25. São atribuições competentes ao(à) Ouvidor(a):

I – promover, coordenar e gerenciar os serviços, as atividades referentes à Ouvidoria;

II – conhecer e fazer valer a legislação vigente que rege as Ouvidorias do Poder Executivo Federal, assim como prestar informações e esclarecimentos à Ouvidoria-Geral da União, sempre que solicitado;

III – ouvir e tratar os membros da comunidade da UFPA e o(a) usuário(a), com

cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou prejulgamento;

IV – atuar de forma técnica, empática, com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da ética, moralidade, legalidade, impessoalidade, eficiência pública e focada na solução pacífica de conflitos;

V – garantir que todas as manifestações de ouvidoria recebidas tenham uma resposta conclusiva por escrito, com clareza, objetividade e imparcialidade, num lapso de tempo previamente determinado, nos termos previstos na legislação;

VI – resguardar o sigilo das informações, assim como a proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 2018 e da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

VII – cumprir e fazer cumprir este Regimento;

VIII – sugerir às instâncias administrativas e acadêmicas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição.

Art. 26. O(a) titular da Ouvidoria e o(a) Reitor(a), ou seu(a) substituto(a) em casos de faltas e impedimentos, reunir-se-ão periodicamente, conforme estabelecido nas normas complementares previstas no Art. 28 deste Regimento Interno, bem como eventualmente quando necessário para a consecução das atividades da Ouvidoria.

TÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 27. O presente Regimento entrará em vigor após sua aprovação pelo Conselho Universitário (CONSUN) e sua publicação pela Secretaria-Geral dos Órgãos Colegiados Deliberativos Superiores (SEGE) no Boletim Interno da UFPA.

Art. 28. Compete ao(a) titular da Ouvidoria Setorial da UFPA editar normas complementares a este Regimento Interno, observando a legislação vigente aplicável.

Art. 29. Revogam-se os dispositivos anteriores que contrariem o presente Regimento.