

RESOLUÇÃO N° 13/2025

Dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal do Sul da Bahia (UFSB), em substituição à Resolução nº 10/2024.

O CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL DA BAHIA, no uso de suas atribuições,

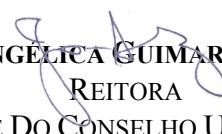
CONSIDERANDO o disposto no Art. 37, § 3º, da Constituição Federal; na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012; a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; o Decreto nº 9.492 de 05 de setembro de 2018; o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019; o Decreto nº 1.171 de 22 de junho de 1994; a Lei nº 13.140 de 2015; a Portaria nº 581 de 09 de março de 2021 - CGU; a Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020 - CGU; e a Portaria nº 3.109, de 31 de dezembro de 2020 - CGU.

RESOLVE:

Art. 1º APROVAR o Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da UFSB.

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

Itabuna, 22 de setembro de 2025.


JOANA ANGÉLICA GUIMARÃES DA LUZ
REITORA
PRESIDENTE DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO

ANEXO DA RESOLUÇÃO 13/2025

Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da UFSB

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal do Sul da Bahia é um órgão de promoção e defesa dos direitos de estudantes, servidores/as docentes, servidores/as técnico-administrativos/as e da comunidade em suas relações com a UFSB, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas.

Art. 2º A Ouvidoria da UFSB integra o sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal como unidade setorial, conforme dispõe o inciso II, Art 6º, do Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018.

Parágrafo único. A Ouvidoria da UFSB foi instituída com o objetivo de constituir-se como um canal oficial, independente e imparcial, para o recebimento de Reclamações, Denúncias, Dúvidas, Sugestões e Elogios referentes às políticas e aos serviços públicos prestados pela Universidade Federal do Sul da Bahia, conforme o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.

CAPÍTULO II

DAS FINALIDADES

Art. 3º A Ouvidoria-Geral da UFSB tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional por meio:

- I. da interlocução com a sociedade;
- II. da mediação das relações entre a UFSB e os/as cidadãos/ãs;

- 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 UFSB.

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/a usuário/a de serviços;
- III. ampliação e consolidação contínuas dos meios de participação social como instrumento e governança pública; e
- IV. busca pela produção de soluções coletivas a partir do conjunto de problemas individuais identificados nas manifestações.

CAPÍTULO III

DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

Art. 5º A Ouvidoria da Universidade Federal do Sul da Bahia está vinculada à Reitoria e será coordenada por um/a Ouvidor/a servidor/a pertencente ao quadro permanente da UFSB, a ser indicado/a pelo/a Reitor/a e avaliação da Controladoria Geral da União, obedecendo os critérios estabelecidos na Portaria nº 1.181 de 10 de junho de 2020.

§ 1º A estrutura da Ouvidoria será constituída gradativamente, na medida de sua necessidade, em conformidade com a demanda de trabalho da UFSB.

§ 2º Caberá à Reitoria da UFSB garantir a infraestrutura material e os recursos humanos necessários ao pleno funcionamento da Ouvidoria.

§ 3º A indicação, a dispensa e a exoneração do/a Ouvidor/a-Geral deverão ser submetidas à aprovação do Reitor/a e avaliação da Controladoria Geral da União.

§ 4º A ouvidoria segue orientações e determinações expedidas pela Controladoria Geral da União (CGU).

§ 5º A Reitoria da UFSB poderá expedir instruções complementares regulamentando as

ações da ouvidoria.

CAPÍTULO IV

CRITÉRIOS PARA A FUNÇÃO DE OUVIDOR

Art. 6º O/A indicado/a para a função de Ouvidor/a - Geral deverá atender, no mínimo, a um dos seguintes critérios específicos previstos na Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020:

- I. experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria ou acesso à informação;
- II. comprovação de carga horária mínima de 80 (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 03 (três) anos que antecedem à indicação de que trata o art. 2º da Portaria CGU nº 1.181 de 10 de junho de 2020;
- 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.

CAPÍTULO V

PERFIL DO/A OUVIDOR/A

Art. 7º O/A indicado para função de Ouvidor/a - Geral deverá possuir as habilidades, características e conhecimentos abaixo:

1. Possuir capacidade de comunicação verbal e escrita, para lidar com diferentes públicos e mediar conflitos de forma clara e objetiva;
2. Conhecimento das leis e normas que regem a administração pública, especialmente aquelas relacionadas à ouvidoria, como a **Lei nº 13.460/2017** (Código de

Defesa dos Usuários de Serviços Públicos); **Decreto nº 9.492/2018**: Regulamenta a Lei nº 13.460/2017 e dispõe sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal; **Instrução Normativa nº 3/2019**: Define as modalidades de adesão e organização da Rede Nacional de Ouvidorias e dispõe sobre o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias; **Instrução Normativa nº 7/2019**: Dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv) e estabelece a adoção da plataforma como sistema único de registro de manifestações; **Portaria nº 581/2021**: Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e dispõe sobre o recebimento de relatos de irregularidades;

3. Habilidade para analisar informações complexas, identificar problemas e propor soluções eficazes, sempre buscando a melhoria dos serviços prestados pela universidade;

4. Servidor/a com conduta ética, íntegra e imparcial, capaz de garantir a confidencialidade das informações e agir com transparência em todas as suas atividades e

5. Bom relacionamento interpessoal, capacidade de trabalhar em equipe e visão sistêmica da instituição.

CAPÍTULO VI

DO AFASTAMENTO DO/A OUVIDOR/A

Art. 8º A destituição do/a Ouvidor/a - Geral será submetida pelo/a Dirigente Máximo/a referendado pelo Conselho Universitário.

Parágrafo único: Constituem motivos para o afastamento do/a Ouvidor(a)-Geral:

- I. a seu pedido;
- II. a perda do vínculo funcional com a UFSB ou alteração do regime de trabalho previsto;
- III. por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;
- IV. a prática de atos que extrapolam a sua competência, nos termos estabelecidos neste Regimento e nas demais normas pertinentes à matéria;
- V. negligenciar o cumprimento de suas obrigações e funções, respeitado o direito à

ampla defesa e ao contraditório;

VI. a conduta ética incompatível com a dignidade da função; e

VII. por decisão do/a Reitor/a.

Art. 9º A UFSB deverá comunicar à CGU a exoneração ou dispensa imediata que ocorrer de pedido do/a titular, falecimento ou do encerramento do vínculo funcional do/a titular da Ouvidoria com o serviço público federal, sem prejuízo da adoção de providências para a indicação de novo/a titular, de acordo com a Portaria nº 1.181 de 10 de junho de 2020.

Art. 10º. A proposta de dispensa ou exoneração do/a titular da Ouvidoria pelo/a Reitor/a deverá ser motivada, encaminhada para apreciação do Consuni, e a justificativa encaminhada previamente à aprovação da CGU, de acordo com a Portaria nº 1.181 de 10 de junho de 2020.

Paragrafo único. Em caso de vacância do cargo de Ouvidor/a, seu/sua substituto/a eventual deverá ser designado/a interinamente para assumir suas funções até a nova designação.

CAPÍTULO VII **DAS COMPETÊNCIAS**

Art. 11. Compete a Ouvidoria-Geral:

I. garantir o acesso do/a cidadão/ã de forma direta, formal e gratuita às informações que lhe forem devidas pela UFSB, salvo as informações sigilosas protegidas por legislação específica;

II. operacionalizar a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (<https://falabr.cgu.gov.br>), canal eletrônico para recebimento de sugestões, reclamações, solicitações, denúncias, elogios, pedidos de acesso à informação e simplifique (solicitação de simplificação), além de outros eventuais canais oficiais conforme legislação vigente, e proceder ao tratamento das manifestações recebidas, dando-lhes o devido encaminhamento para as Unidades Acadêmicas ou Administrativas, ou ainda servidores/as quando for o caso;

III. atender o/a manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou prejulgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada, nos prazos fixados neste

Regimento e com objetividade;

IV. dar suporte à Autoridade de Monitoramento da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) na recepção e resposta aos pedidos de acesso à informação recebidos por meio do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.

V. exercer ações de mediação e conciliação no âmbito de suas competências, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;

VI. sugerir a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da UFSB;

VII. prestar informações e esclarecimentos ao Reitor/a e ao Conselho Superior da UFSB, quando convocado/a para esse fim;

VIII. garantir a publicação e as posteriores atualizações, sempre que necessário, da Carta de Serviços ao Usuário no âmbito da UFSB;

IX. produzir relatórios anuais de gestão de acordo com a legislação vigente, a partir da análise de dados e informações sobre as atividades de Ouvidoria incluindo resultado das pesquisas de satisfação, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para o aprimoramento da prestação dos serviços e correção de eventuais falhas;

X. supervisionar o Conselho de Usuários dos Serviços, garantindo o envio de enquetes sempre que possível e a coleta organizada dos dados produzidos, constantes na Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos (<https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br>) e a posterior divulgação dos resultados, conforme previsto no Decreto nº 10.228, de 05 de fevereiro de 2020.

Art. 12. No exercício das funções previstas neste Regimento, os/as agentes de ouvidoria observarão as regras definidas pelo Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.

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

§ 2º Os/as 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/as 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/as agentes de ouvidoria que encaminharem denúncia para outras unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, com elementos de identificação do/a manifestante deverão obter o consentimento do/a denunciante.

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

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

CAPÍTULO VIII

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. Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II. Denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III. Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

IV. Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

V. Solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;

VI. Simplifique: solicitações relativas à simplificação de serviços públicos; e

VII. Acesso à informação: solicitação de acesso a informações públicas.

§ 1º Por linguagem cidadã de que trata o **Art. 14** entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do/a interessado/a, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

§ 2º A Ouvidoria receberá o posicionamento da área técnica e, após análise e eventuais ajustes, considerando a linguagem cidadã, encaminhará a resposta final ao manifestante.

§ 3º Nos casos de denúncia, a resposta será oferecida desde que a manifestação contenha elementos mínimos que permitam a sua apuração.

§ 4º 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 local ou forma em que podem ser encontrados.

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

§ 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 UFSB.

§ 4º O descumprimento do disposto nos §2º e §3º poderá implicar na apuração de responsabilidade do/a servidor/a 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/a cidadão/ã.

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

I. no caso de sugestão, ofereça a/à interessado/a uma 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/à agente público/a ou ao/à responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

§ 2º A Ouvidoria garantirá o sigilo de todas as informações que possam identificar o denunciante, vedando expressamente sua divulgação, salvo nos casos previstos em lei.

§ 3º Caso haja indícios de represália em decorrência da denúncia, a unidade envolvida será formalmente comunicada, devendo adotar medidas cabíveis.

§ 4º No tratamento das denúncias, são consideradas conclusivas as respostas direcionadas ao/à cidadão/ã, contendo as etapas a serem posteriormente desenvolvidas pela Administração.

§ 5º No tratamento de denúncia, não caberá à Ouvidoria-Geral participar da apuração, se instaurado processo de investigação ou de responsabilização em relação a suposto ato ilícito.

Art. 17. As respostas deverão respeitar os direitos fundamentais à intimidade, à vida privada, à honra e à 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/a autor/a 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.

Art. 19. Se as informações apresentadas pelo/a usuário/a de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria-Geral solicitará ao/à usuário/a a sua complementação.

CAPÍTULO XI **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 20. O/a Ouvidor/a - Geral deverá cooperar com os/as demais Ouvidores/as de Instituições Públcas ou Privadas, visando a salvaguardar os direitos do cidadão e a garantir a qualidade das ações e serviços prestados.

Art. 21. A Ouvidoria-Geral manterá vínculo constante com a Ouvidoria-Geral da União – OGU, visando à solicitação de informações e orientações, coletas de dados, realização de cursos, seminários, congressos e eventos congêneres.

Art. 22. Os casos omissos e as dúvidas suscitadas na aplicação deste Regimento serão resolvidos pelo/a Ouvidor/a - Geral, após o conhecimento do/a Reitor/a da Universidade.

Art. 23. Este Regimento poderá ser modificado, no todo ou em parte, por proposta do/a Reitor/a ou do Conselho Universitário.