

## **RESOLUÇÃO Nº 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,

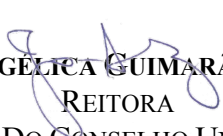
**CONSIDERANDO** o disposto no Art. 37, § 3º, da Constituição Federal; na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012; a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; o Decreto nº 9.492 de 05 de setembro de 2018; o Decreto nº 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 UFESB 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 extrapolem 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 UFESB;

VII. prestar informações e esclarecimentos ao Reitor/a e ao Conselho Superior da UFESB, 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 UFESB;

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 subscritores, 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 Públicas 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.