



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS**

**RESOLUÇÃO - CONSUNI Nº 27/2018**

Estabelece orientações para a atuação da Ouvidoria no âmbito da Universidade Federal de Goiás – UFG.

**O CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS**, reunido em sessão plenária realizada no dia 07 de dezembro de 2018, no uso de suas atribuições estatutárias e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo 23070.017282/2018-93 e considerando:

- a) a Resolução CONSUNI n.º 03, de 27 de março de 2009;
- b) a Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- c) a Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017;
- d) o Decreto n.º 9.094, de 17 de julho de 2017;
- e) a Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU n.º 1, de 12 de janeiro de 2018;
- f) a Instrução Normativa OGU n.º 5, de 18 de junho de 2018;
- g) o Decreto n.º 9.492, de 5 de setembro de 2018,

**RESOLVE :**

**CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** Para os efeitos desta Resolução, considera-se:

- I- ouvidoria: unidade administrativa responsável pelo recebimento, acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pela UFG;
- II- usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público oferecido pela UFG;
- III- reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;
- IV- denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão apuratório competente;

- V- elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- VI- sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela UFG;
- VII- solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da Administração;
- VIII- Simplifique!: solicitação, reclamação ou denúncia referentes à simplificação e desburocratização de serviços públicos, nos termos do art. 13 do Decreto n.º 9.094, de 17 de julho de 2017;
- IX- identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;
- X- certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido; e
- XI- linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

## **CAPÍTULO II DO FUNCIONAMENTO**

**Art. 2º** A Ouvidoria da UFG integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, cujo órgão central é o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria da UFG, sempre que solicitada ou para atender a procedimento regularmente instituído, remeterá ao órgão central os dados e informações sobre as atividades realizadas.

**Art. 3º** A Ouvidoria da UFG, respeitada sua autonomia, estará diretamente subordinada ao Reitor da UFG.

**Parágrafo único.** As atividades da Ouvidoria da UFG ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

**Art. 4º** A Ouvidoria será exercida por um Ouvidor, escolhido dentre os servidores efetivos da UFG, em regime de dedicação exclusiva ou integral de quarenta (40) horas semanais, e que tenham pelo menos três anos de serviço público.

**Art. 5º** A indicação do Ouvidor caberá ao Reitor da UFG, cuja nomeação dar-se-á por meio de portaria.

**Parágrafo único.** O mandato do Ouvidor será de dois anos, sendo permitida recondução.

**Art. 6º** Constituem motivos para a destituição do Ouvidor:

- I- perda do vínculo funcional com a instituição ou alteração do regime de trabalho previsto no Artigo 4º desta Resolução;

- II- prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por esta resolução;
- III- conduta ética incompatível com a dignidade da função;
- IV- outras práticas e condutas desabonadoras que justifiquem a destituição.

**Art. 7º** No procedimento de destituição, a que se refere o Artigo anterior, serão assegurados os direitos de contraditório e de ampla defesa.

**Art. 8º** Após a nomeação, o Ouvidor assinará perante o Reitor um termo de compromisso, condizente com as atribuições especificadas na presente Resolução.

**Art. 9º** Estará impedido de exercer o cargo de Ouvidor o servidor que ocupe função administrativa na UFG ou em outra instituição, que desempenhe atividade em outras entidades públicas ou privadas ou que pertença aos quadros das diretorias sindicais de docentes ou técnico-administrativos no âmbito da UFG.

**Art. 10.** À Ouvidoria da UFG serão asseguradas autonomia e independência nas suas ações, bem como acesso às informações oficiais relativas aos membros da comunidade universitária, inclusive documentos necessários ao desempenho de suas funções.

**Art. 11.** Os servidores que atuam na Ouvidoria da UFG, no exercício de suas funções, deverão guardar sigilo referente às informações levadas a seu conhecimento.

**Art. 12.** Serão assegurados à Ouvidoria da UFG, para o pleno desenvolvimento de suas atividades:

- I- recursos humanos e materiais;
- II- serviços de comunicação que assegurem a interatividade com a comunidade universitária e público externo;
- III- participação temporária de servidores para desempenhar assessorias técnicas.

### **CAPÍTULO III DAS ATRIBUIÇÕES**

**Art. 13.** A Ouvidoria atuará de acordo com as seguintes diretrizes:

- I- agir com presteza, imparcialidade e transparência;
- II- zelar pela autonomia da ouvidoria;
- III- promover a participação social como método de gestão pública; e
- IV- contribuir para a efetividade e aprimoramento dos serviços públicos oferecidos pela UFG.

**Art. 14.** Compete à Ouvidoria da UFG, entre outras atribuições:

- I- receber, dar tratamento e responder, com exclusividade, em linguagem cidadã as seguintes manifestações: elogio, sugestão, solicitação de providências, reclamação, denúncia e comunicação de irregularidade, de origem anônima, acolhidas por qualquer canal de comunicação, órgão ou unidade da UFG;

- II- receber, dar tratamento e responder às solicitações encaminhadas, por meio do formulário Simplifique!, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU n.º 1, de 12 de janeiro de 2018;
- III- sugerir, se for o caso, a adoção de mediação e conciliação, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação no ambiente universitário, a serem realizadas por órgão competente;
- IV- organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;
- V- produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;
- VI- processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017;
- VII- promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social;
- VIII- garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações inseridas na Carta de Serviços da UFG, a que se refere o Decreto n.º 9.094, de 17 de julho de 2017; e
- IX- informar ao órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e projetos de atividades da Ouvidoria.

#### **CAPÍTULO IV**

### **DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES**

**Art. 15.** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução.

**Art. 16.** Serão vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a Ouvidoria da UFG.

**Art. 17.** A certificação da identidade do usuário somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

**Art. 18.** As manifestações deverão ser apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), disponibilizado pelo Governo Federal.

§ 1º A UFG disponibilizará o acesso ao e-Ouv em seus sítios eletrônicos, em local de destaque.

§ 2º Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, a Ouvidoria da UFG deverá promover a sua digitalização e sua inserção imediata no sistema a que se refere o *caput* deste Artigo.

§ 3º Em caso de a Ouvidoria da UFG receber manifestação sobre matéria alheia ao âmbito da UFG, deverá encaminhá-la à unidade do Sistema de Ouvidorias responsável pelas providências requeridas.

**Art. 19.** A Ouvidoria da UFG deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta (30) dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria da UFG deverá proceder à análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis pela manifestação ou pela adoção das providências pertinentes.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria da UFG deverá solicitar ao usuário complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de até trinta (30) dias contados da data do seu recebimento.

§ 3º Não serão realizados, por parte da Ouvidoria, pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes à situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas.

§ 4º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no *caput* deste Artigo, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 5º A falta da complementação da informação pelo usuário, no prazo estabelecido no § 2º deste Artigo, acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

**Art. 20.** A Ouvidoria da UFG poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela manifestação ou tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de até vinte (20) dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, conforme § 6º do Art. 18 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

**Art. 21.** Todas as unidades acadêmicas e órgãos da UFG deverão, quando solicitado, prestar apoio às ações da Ouvidoria da UFG.

§ 1º A direção da unidade acadêmica ou órgão da UFG será responsável pelo recebimento, tratamento e oferecimento de resposta à manifestação encaminhada pela Ouvidoria da UFG, nos prazos estabelecidos nesta Resolução.

§ 2º Caso uma denúncia seja protocolada diretamente em unidade acadêmica ou órgão da UFG, caberá à direção encaminhá-la à Ouvidoria para tratamento, conforme dispõe o inciso I do Artigo 14 desta Resolução.

§ 3º Fica facultado à direção de unidade acadêmica ou órgão da UFG a designação de outro servidor, a ela subordinado, para o tratamento e oferecimento de resposta às manifestações encaminhadas pela Ouvidoria da UFG, devendo o designado reportar-se à direção por ocasião do oferecimento da resposta à respectiva manifestação.

§ 4º A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:

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

**Art. 22.** O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, e à sua chefia imediata.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

**Art. 23.** A reclamação ou a solicitação de providências recebida será encaminhada à direção da unidade acadêmica ou órgão responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva da reclamação ou da solicitação conterá informação objetiva acerca do fato apontado ou do serviço solicitado, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

**Art. 24.** A sugestão recebida será encaminhada à direção da unidade acadêmica ou órgão responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva da sugestão conterá informação objetiva acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

**Art. 25.** A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à UFG chegar a tais elementos.

§ 1º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

§2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

- I- estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo federal; ou
- II- não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

§ 3º A Ouvidoria da UFG deverá informar à Ouvidoria-Geral da União sobre a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de Cargos de Direção (CD).

**Art. 26.** O tratamento de solicitações, reclamações e denúncias referentes ao Simplifique!, com finalidade de promover a participação do usuário de serviços públicos nos processos de simplificação e desburocratização de serviços, dar-se-á de acordo com a Instrução Normativa Conjunta n.º 1, de 12 de janeiro de 2018, dos Ministérios de Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e da Transparência e Controladoria-Geral da União.

**Art. 27.** A Ouvidoria da UFG poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a sua prestação e de auxiliar na detecção e correção de irregularidades.

**Art. 28.** As informações que constituam comunicações de irregularidade, de origem anônima, serão enviadas ao órgão competente para sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

**Parágrafo único.** As informações, quando não identificadas ou não configurem manifestações nos termos desta Resolução, não acarretam obrigação de criação de resposta conclusiva.

**Art. 29.** A Ouvidoria da UFG assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário ou do autor da manifestação, nos termos do art. 31 da Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

§ 1º Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante poderá ser encaminhado ao órgão apuratório, que ficará responsável a restringir acesso à identidade do manifestante a terceiros.

§ 2º A restrição de acesso estabelecida no *caput* deste dispositivo não se aplica caso se configure denúncia caluniosa, nos termos do Art. 339 do Decreto-Lei n.º 2.848, de 7 de dezembro de 1940, ou flagrante má-fé por parte do manifestante, mediante solicitação judicial.

## **CAPÍTULO V DO RELATÓRIO DE GESTÃO**

**Art. 30.** Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria da UFG deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no Capítulo IV e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

**Art. 31.** O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I- o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II- os motivos das manifestações;
- III- a análise dos pontos recorrentes; e
- IV- as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

**Art. 32.** O relatório de gestão será encaminhado ao Reitor da UFG e disponibilizado integralmente na internet.

## **CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 33.** A Ouvidoria da UFG não apreciará questão que tenha por objeto análise judicial ou de questão posta em juízo, nem colocará em causa o fundamento das decisões proferidas.

**Parágrafo único.** Quando for o caso, a Ouvidoria da UFG aconselhará o interessado a dirigir-se à autoridade competente.

**Art. 34.** As manifestações formalizadas perante a Ouvidoria da UFG não interrompem os prazos de interposição de recursos judiciais ou administrativos.

**Art. 35.** A Ouvidoria da UFG, sempre que considerar necessário, poderá sugerir ao Reitor a abertura de sindicância ou processo administrativo, sessão de mediação e termo de ajustamento de conduta, como forma de encaminhamento às manifestações recebidas.

**Art. 36.** Caberá representação ao Gabinete do Reitor no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos nesta Resolução.

**Art. 37.** O Reitor poderá criar unidade de ouvidoria setorial subordinada à Ouvidoria da UFG, por meio de portaria específica.

**Art. 38.** Os casos omissos serão decididos pelo Reitor.

**Art. 39.** Esta Resolução entra em vigor nesta data, revogando as disposições em contrário, inclusive aquelas constantes da Resolução CONSUNI Nº 03, de 27 de março de 2009.

Goiânia, 7 de dezembro de 2018.

Prof. Edward Madureira Brasil  
**- Reitor -**