

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS  
CONSELHO UNIVERSITÁRIO - CONSUNI

Secretaria dos Órgãos Colegiados Superiores (Socs)  
Bloco IV, Segundo Andar, Câmpus de Palmas  
(63) 3229-4067 | (63) 3229-4238 | socs@uft.edu.br



**RESOLUÇÃO Nº 13, DE 23 DE OUTUBRO DE 2019**

Dispõe sobre o novo Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Tocantins.

O Egrégio Conselho Universitário (Consuni) da Universidade Federal do Tocantins (UFT), reunido em sessão ordinária no dia 23 de outubro de 2019, no uso de suas atribuições legais e estatutárias,

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Aprovar o novo Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Tocantins, conforme anexo.

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

**Art. 3º** Fica revogada a Resolução Consuni nº 01/2010, de 26 de fevereiro de 2010, sua alteração, e demais dispositivos em contrário.

LUÍS EDUARDO BOVOLATO  
Reitor



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS

---

## **REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA GERAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS.**

Anexo único da Resolução nº 13/2019 - Consuni  
Aprovada pelo Conselho Universitário em 23 de outubro de 2019.

Palmas/TO  
2019



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS

ANEXO ÚNICO DA RESOLUÇÃO Nº 13/2019 – CONSUNI

## REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA GERAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS

### CAPÍTULO I

#### DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS

**Art.1º.** A Ouvidoria Geral de Serviços Públicos da UFT, vinculada organizacionalmente ao Gabinete do (a) Reitor(a), é um órgão de assessoramento administrativo no que concerne à comunicação com a comunidade visando o aperfeiçoamento das ações institucionais, no âmbito das atividades relativas aos procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Art. 2º** A ouvidoria atuará de acordo com as seguintes diretrizes:

- I - agir com presteza e imparcialidade;
- II - colaborar com a integração dos setores da instituição;
- III - zelar pela autonomia do setor;
- IV - promover a participação social como método de gestão; e
- V - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos prestados pela instituição.

**Art. 3º** Compete à Ouvidoria:

I – receber, analisar e encaminhar, em formulário específico, as solicitações de providências, reclamações, denúncias, sugestões, elogios, comunicações ou demais manifestações que lhe forem dirigidas, por membros da comunidade universitária, referentes a serviços oferecidos pela UFT;

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos;

III - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os seus respectivos serviços, 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 nº 13.460, de 2017;

IV - 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;

V - exercer as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quando assim designadas;

VI - receber tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018;

VII - garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações do serviço;

VIII - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

IX - promover a adoção de medição e conciliação entre usuários de órgãos e entidades públicas, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a administração pública.

**Parágrafo único.** Os encaminhamentos a que se refere o inciso I do art. 3º deverão ser efetuados por meio eletrônico (ouvidoria@uft.edu.br) ou pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação acessível no sítio digital da UFT.

## **CAPÍTULO II DA ORGANIZAÇÃO**

**Art. 4º** A Ouvidoria Geral terá como composição básica:

I – um(a) Ouvidor(a) Geral da UFT, escolhido(a) dentre servidores públicos federais em efetivo exercício na UFT ou aposentados(as) por Instituição Federal de Ensino Superior – IFES;

II – um(a) Ouvidor(a) Adjunto(a) da UFT, escolhido(a) dentre servidores públicos federais em efetivo exercício na UFT ou aposentados(as) por Instituição Federal de Ensino Superior – IFES;

III – auxiliares, dentre servidores públicos e discentes regularmente matriculados na condição de estagiários(as) desta IFES.

**Art. 5º** A designação dos membros da Ouvidoria será da responsabilidade do Magnífico Reitor.

**Art. 6º** Constituem motivos para a dispensa do Ouvidor Geral, bem como de qualquer outro membro da Ouvidoria:

I – comprovada incompetência no desempenho das funções previstas nos artigos 2º e 3º deste Regimento;

II – perda do vínculo funcional e acadêmico com a Instituição;

III – prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por este Regimento e

IV – conduta ética incompatível com a dignidade da função.

**Art. 7º** Aos membros da Ouvidoria Geral deverá ser assegurado programa de qualificação permanente com o objetivo de capacitá-los para o desempenho de suas competências.

### **CAPÍTULO III DO FUNCIONAMENTO**

**Art. 8º** À Ouvidoria Geral serão asseguradas plena autonomia e independência no exercício de suas atribuições.

**Art. 9º** À Ouvidoria Geral será assegurado acesso direto a docentes, técnicos administrativos e discentes da UFT, bem como a documentos e informações, no âmbito da Universidade, necessários e vinculados ao desempenho de suas funções.

**Art. 10.** Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos da Instrução Normativa Nº 5, de 18 de junho de 2018, Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União.

**Art.11.** São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

**Art. 12.** A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou

de terceiros.

**Art.13.** Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, a Ouvidoria Geral deverá promover a sua digitalização e a sua inserção imediata no sistema disponibilizado pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (Fala.BR).

**Art.14.** O setor da UFT que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência deverá encaminhá-la à ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

**Art. 15.** A Ouvidoria Geral deverá responder às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

**Art. 16.** A Ouvidoria Geral deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

§ 1º Recebida a manifestação, registrada na “Plataforma Fala.BR”, a Ouvidoria Geral deverá, conforme sua condição administrativa, proceder à análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis pela adoção das providências cabíveis.

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

§ 3º Não serão admitidos 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.

§ 6º A Ouvidoria Geral poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017.

§ 7º 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. 17.** 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. 18.** A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

**Art. 19.** A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

**Art. 20.** A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos competentes para apuração 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 Geral da UFT deverá informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalente.

**Art. 21.** A Ouvidoria Geral poderá receber e coletar informações junto aos

usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços e de auxiliar na detecção e correção de irregularidades.

§ 1º As informações referidas no caput deste artigo, quando não sejam identificadas ou não configurem manifestações nos termos da Lei nº 13.460, de 2017, não acarretam obrigação de criação de resposta conclusiva.

§ 2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, mesmo que de origem anônima, deverão ser enviadas ao setor competente para sua apuração, desde que observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

§ 3º Recebida a comunicação de irregularidade, a Ouvidoria Geral arquivará caso não apresente os requisitos básicos para a devida apuração pelo setor competente e, se houver elementos suficientes, o setor competente com poder de apuração deve proceder, por iniciativa própria, à instauração de procedimento investigatório preliminar.

§ 4º O procedimento investigatório preliminar mencionado no parágrafo anterior não poderá ter caráter punitivo.

**Art. 22.** A Ouvidoria Geral 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 nº 12.527, 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 será encaminhado ao órgão responsável pela apuração, 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 nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940, ou agravante má-fé por parte do manifestante.

#### **CAPÍTULO IV**

#### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 23.** À Ouvidoria Geral é também assegurada a arregimentação de servidores que, devidamente autorizados pela Chefia Imediata, possam contribuir para a realização de tarefas específicas, temporárias e determinadas.

**Art. 24.** Todos os membros e unidades da UFT deverão prestar, quando



solicitados, apoio e informação à Ouvidoria Geral, assegurados os direitos à privacidade, intimidade e à imagem pessoal.

**Art. 25.** Caberá à Reitoria prover as condições materiais e humanas para o adequado funcionamento da Ouvidoria Geral.

**Art. 26.** Fica revogada a Resolução do Conselho Universitário (Consuni) nº 01/2010.