



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE

---

# BOLETIM DE SERVIÇO

# SODS

SECRETARIA DOS ÓRGÃOS DELIBERATIVOS SUPERIORES

---

CONSELHO UNIVERSITÁRIO

RESOLUÇÕES

---

2023



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
CONSELHO UNIVERSITÁRIO

Colegiado Pleno

RESOLUÇÃO Nº 01/2023

Aprova a nova redação da Resolução nº 10/2006, que institui a Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Campina Grande – UFCG, e dá outras providências.

O Colegiado Pleno do Conselho Universitário da Universidade Federal de Campina Grande, no uso de suas atribuições, Considerando o que dispõem o artigo 19, inciso XXIX, do Estatuto, e o artigo 6º, inciso XII, do Regimento Geral da UFCG;

Considerando o que dispõe a lei 12.527 de 18 de novembro de 2011;

Considerando o que dispõe a Lei nº 13.460 de 26 de Junho de 2017, regulamentada pelo Decreto nº 9.492 de 5 de setembro de 2018, alterado pelo Decreto nº 10.890 de 9 de dezembro de 2021;

Considerando o que dispõe a Lei 13.709 de 14 de agosto de 2018, alterada pela Lei 13.853 de 8 de julho de 2019;

Considerando o que dispõe a Portaria CGU nº 1.181 de 10 de junho de 2020;

Considerando o que dispõe a Portaria CGU nº 581 de 9 de março 2021, alterada pela Portaria CGU nº 3.126 de 30 de dezembro de 2021;

Tendo em vista a deliberação do plenário, em reunião ocorrida em 15 de março de 2023, (Processo nº 23096.022315/2022-13),

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Aprovar o novo Regulamento da Ouvidoria Geral no âmbito da Universidade Federal de Campina Grande – UFCG, com as atribuições estabelecidas na presente Resolução e jurisdição em todos os setores acadêmicos e administrativos da Universidade.

**Art. 2º** A Ouvidoria terá uma estrutura organizacional composta da seguinte forma:

I – um(a) Ouvidor(a);

II – um(a) Secretário(a);

III – Assessoria.

**§ 1º** O(a) Ouvidor(a) será escolhido(a) dentre os servidores docentes ou técnico-administrativos de nível superior, submetidos aos respectivos regimes de Dedicção Exclusiva e de 40 (quarenta) horas semanais, contando com, pelo menos, cinco anos de efetivo exercício na UFCG.

**§ 2º** Além dos requisitos estabelecidos no parágrafo anterior, para ser escolhido (a) como Ouvidor(a), o(a) candidato(a) deve atender, no mínimo, a um dos seguintes critérios específicos:

a) experiência de, no mínimo, 01 (um) ano em atividades de Ouvidoria ou de acesso à informação;

b) comprovação de carga horária mínima de 80 (oitenta) horas de capacitação em cursos ou treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria – PROFOCO, da Controladoria Geral da União – CGU, nos últimos 03 (três) anos que antecedem a data da escolha;

c) preenchimento de declaração de compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de cento e oitenta dias, contados da nomeação, conforme modelo anexo; ou

d) ser integrante da carreira de Finanças e Controle.

**§ 3º** O(A) Ouvidor(a), pelo exercício de suas atividades, fará jus a uma gratificação equivalente ao Cargo de Direção – CD, nível 4.

**Art. 3º** No prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 60 (sessenta) dias antes do término do mandato do(a) Ouvidor(a), o Gabinete da Reitoria divulgará edital, contendo os requisitos e prazos de inscrição de candidaturas, para a escolha do novo(a) Ouvidor(a).

**§ 1º** No ato da inscrição, os candidatos deverão apresentar os seguintes documentos:

I – currículo, no qual deverá constar, além da formação acadêmica:

a) especificação dos cargos efetivos e cargos ou funções em comissão eventualmente exercidos na Administração Pública, com detalhamento do período e das atividades desempenhadas;

b) enumeração de atuação, tempo de permanência e descrição das atividades executadas e dos projetos mais relevantes desenvolvidos, com destaque para aqueles efetuados no âmbito da Instituição (quando houver);

II – documentos comprobatórios do atendimento, pelo menos, a 01 (um) dos critérios estabelecidos no § 2º do artigo 2º desta Resolução;

III – declaração prevista no Art. 3º, I, da Portaria CGU nº 1.181/2020;

**Art. 4º** Sem prejuízo da assunção de responsabilidade do indicado, pela veracidade das informações prestadas, é de responsabilidade do Gabinete da Reitoria verificar o cumprimento das condições previstas na Portaria CGU nº 1.181/2020 e na legislação específica sobre o exercício de cargo ou função, inclusive relacionadas a conflito de interesses e a nepotismo, previamente à submissão da indicação à CGU, para fins de nomeação, designação ou recondução.

**Parágrafo único.** Não será aprovada a indicação do servidor que:

I – ocupe cargo ou função administrativa ou de representação na UFCG;

II – pertença aos quadros das diretorias sindicais, de docente ou de técnico-administrativo, no âmbito da UFCG;

III – tenha sofrido condenação em procedimento correccional ou ético nos últimos 03 (três) anos;

IV – tenha sofrido condenação pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64/1990, ou

V – tenha sofrido condenação pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de infração penal.

**Art. 5º** O(A) Ouvidor(a) será eleito(a) pelo Colegiado Pleno da UFCG, e designado(a) pelo(a) Reitor(a), dentre os inscritos.

§ 1º Será considerado(a) eleito(a) Ouvidor(a) o(a) candidato(a) que obtiver, no mínimo, a maioria dos votos dos membros presentes à reunião do órgão colegiado.

§ 2º Caso nenhum candidato obtenha a maioria de votos disposta no parágrafo anterior, haverá segundo turno de votação com a participação dos 02 (dois) candidatos mais votados.

§ 3º A designação de que trata o caput do artigo será submetida à aprovação da Controladoria Geral da União.

§ 4º O mandato do(a) Ouvidor(a) será de três (03) anos, permitida 01 (uma) única recondução para o período subsequente.

**Art. 6º** Para o pleno desenvolvimento de suas atividades, são asseguradas ao(a) Ouvidor(a) a plena autonomia e independência, necessárias e inerentes ao desempenho de suas funções, bem como o acesso direto a servidores, documentos e informações da UFCG, observando-se as normas sobre proteção de dados pessoais.

§ 1º Fica facultada ao(a) Ouvidor(a) participar das reuniões dos Colegiados Superiores da UFCG, para explanação de assuntos pertinentes às atribuições da Ouvidoria ou de atividades por ela desenvolvidas.

§ 2º Considerando o caráter multicampi da UFCG, o(a) Ouvidor(a) adotará estratégias que permitam o atendimento presencial dos membros da comunidade acadêmica e da sociedade civil na localidade onde se encontra cada Centro.

**Art. 7º** Constituem motivos para a destituição do(a) Ouvidor(a):

I – perda do vínculo funcional com a instituição ou alteração do regime de trabalho previsto no §1º do Art. 2º desta Resolução;

II – descumprimento da condicionante prevista na alínea c, §2º do Art. 2º desta Resolução;

III – prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por esta Resolução;

IV – nepotismo;

V – conflito de interesses;

VI – condenação em processo correccional;

VII – condenação pela prática de ato de improbidade administrativa ou de infração penal;

VIII – conduta ética incompatível com a dignidade da função;

IX – outras práticas e condutas que, a critério do Colegiado Pleno da UFCG, justifiquem a destituição.

§ 1º O(A) Ouvidor(a) poderá ser destituído(a) de sua função, mediante deliberação do Colegiado Pleno, com pelo menos 3/5 (três quintos) de votos dos seus membros presentes à reunião.

§ 2º O(A) Reitor(a) deverá comunicar a destituição do(a) Ouvidor(a) à Controladoria Geral da União, para a devida aprovação.

**Art. 8º** Para o pleno desenvolvimento de suas atividades, com autonomia, serão assegurados ao(a) Ouvidor(a):

I – recursos financeiros, materiais e humanos;

II – serviços de comunicações que assegurem a interatividade com a comunidade;

III – utilização temporária da participação de docentes e servidores técnico-administrativos, para desempenhar assessorias técnicas.

**Art. 9º** Todas as unidades integrantes da estrutura administrativa da UFCG deverão prestar apoio à ação da Ouvidoria, quando solicitado.

**Art. 10.** Compete à Ouvidoria:

I – promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa dos usuários;

II – acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir sua efetividade;

III – propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei nº 13.460/2017;

V – propor a adoção de medidas para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços institucionais;

VI – receber, analisar e encaminhar aos setores competentes as manifestações dos usuários, bem como acompanhar o tratamento e a efetiva conclusão das mesmas;

- VII – propor ações e sugerir prioridades das atividades de sua área de atuação;
- VIII – informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;
- IX – organizar e divulgar informações sobre atividades de Ouvidoria e procedimentos operacionais;
- X – acompanhar a implementação e atualização da Carta de Serviços ao Usuário;
- XI – 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 nº 13.460/2017;
- XII – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de Ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.
- XIII – dar ciência, formalmente, ao interessado das providências tomadas;
- XIV – propor aos Órgãos Deliberativos Superiores da Instituição a edição, alteração e revogação de resoluções ou outros atos normativos, visando ao aprimoramento acadêmico e administrativo da Instituição;
- XV – prestar informações e esclarecimentos ao(à) Reitor(a) e ao Colegiado Pleno da UFCG, quando convocado para tal fim;
- XVI – proceder, prioritariamente, na resolução pacífica de conflitos, e
- XVII – elaborar e apresentar relatórios anuais de suas atividades ao Colegiado Pleno da UFCG, submetendo-os à apreciação deste órgão colegiado e, após aprovados, disponibilizá-los integralmente no site da Instituição, até o primeiro dia do mês de abril do ano subsequente àquele do qual trata o relatório.

**Art. 11.** Para fins do disposto nessa Resolução, consideram-se manifestações de Ouvidoria:

- I – reclamação – demonstração de insatisfação relativa à 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 suposta irregularidade ou de suposto ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- III – elogio – demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- IV – sugestão – apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;
- V – solicitação – pedido de adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;
- VI – simplifique – proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente);
- VII – acesso à informação – pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas;
- VIII – certificação de identidade – procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido, ou, na hipótese de manifestação realizada via meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público federal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais, e
- IX – decisão administrativa final – ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública federal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto a sua impossibilidade.

**Art. 12.** O tratamento de manifestações da Ouvidoria compreende:

- I – recebimento da manifestação;
- II – registro da manifestação na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) ou em sistema a ela integrado;
- III – triagem;
- IV – encaminhamento de manifestações para outra unidade, quando couber;
- V – análise preliminar da manifestação;
- VI – solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;
- VII – trâmite à unidade ou unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação, e
- VIII – consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada.

§ 1º As manifestações deverão ser apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico via plataforma Fala.BR ou sistema eletrônico integrado a esta.

§ 2º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:

- I – pseudonimização da denúncia, nos termos do Decreto nº 10.153/2019;
- II – adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos, e
- III – acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva publicada, reabertura de manifestação e publicação de novas informações relevantes.

**Art. 13.** A Ouvidoria utilizará boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e a UFCG, dentre elas a mediação e a conciliação, como previsto no inciso VII do Art. 13 da Lei nº 13.460/2017, prestando atendimento e orientação aos usuários sobre tais instrumentos.

**Art. 14.** O envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, com o objetivo de cumprir os requisitos de segurança e rastreabilidade.

**Parágrafo único.** Para atendimento ao previsto no caput deste artigo, a Ouvidoria cadastrará, na Plataforma Fala.Br, as áreas responsáveis pelas respostas às manifestações e as áreas responsáveis pela apuração de denúncias.

**Art. 15.** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução e da legislação pertinente, sob pena de responsabilização do agente público.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria procederá à análise prévia e a encaminhará às áreas responsáveis para a adoção das providências necessárias.

§ 2º O dirigente ou membro da Universidade deverá pronunciar-se sobre o objeto das demandas que lhe forem apresentadas pela Ouvidoria no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa.

§ 3º O não cumprimento do disposto no parágrafo anterior sujeitará o dirigente ou servidor a processo administrativo disciplinar para apuração de sua responsabilidade, por intermédio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação do(a) Ouvidor(a).

§ 4º Caso as informações apresentadas pelo usuário sejam insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data de seu recebimento, sob pena de arquivamento da manifestação.

**Art. 16.** O elogio recebido pela Ouvidoria será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço e à sua chefia imediata.

**Art. 17.** A reclamação recebida pela Ouvidoria será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço.

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

**Art. 18.** A sugestão recebida pela Ouvidoria será encaminhada ao responsável pela prestação do atendimento ou do serviço, ao qual caberá manifestar-se sobre a possibilidade de adoção da providência sugerida.

**Art. 19.** A solicitação recebida pela Ouvidoria será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

**Art. 20.** O pedido de acesso à informação recebido pela Ouvidoria será encaminhado à autoridade responsável pela produção ou guarda da informação, à qual caberá manifestar-se nos prazos e condições estabelecidos na Lei nº 12.527/2011.

**Art. 21.** A denúncia recebida pela Ouvidoria será conhecida, na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de autoria, materialidade e relevância que amparem sua apuração.

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

§ 2º As comunicações anônimas de irregularidade, quando acompanhadas de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, serão enviadas ao setor competente da instituição para devida apuração.

§ 3º Na comunicação anônima de irregularidade, o manifestante não terá como acompanhar a demanda enquanto permanecer anônimo, nem terá como receber resposta conclusiva sobre a mesma.

§ 4º A denúncia poderá ser arquivada quando:

I – os fatos relatados forem de competência de órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo Federal;

II – em circunstâncias necessárias à proteção integral do denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante, excepcionalmente;

III – tiver caráter teratológico;

IV – não apresentar elementos mínimos descritivos de autoria, materialidade e relevância que amparem sua apuração.

§ 5º A ausência de resposta conclusiva não dispensa a Ouvidoria do registro do encaminhamento ao setor de apuração ou da motivação de seu arquivamento, no campo de resposta do sistema institucional de tratamento de manifestações.

§ 6º A denúncia recebida pela Ouvidoria será encaminhada às autoridades com competência apuratória, conforme definido no Estatuto e no Regimento da Universidade.

**Art. 22.** A autoridade com competência apuratória só poderá promover o arquivamento da denúncia, inclusive as anônimas, caso não haja elementos suficientes para proceder sua análise preliminar, devendo o arquivamento e sua fundamentação serem comunicados à Ouvidoria.

**Art. 23.** A Ouvidoria poderá coletar informações dos demandantes de serviços da Ouvidoria, com a finalidade de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

**Art. 24.** A Ouvidoria assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos, autor de reclamação, denúncia ou pedido de acesso à informação, nos termos do disposto no Art. 31 da Lei nº 12.527/2011.

§ 1º Os procedimentos adotados, pela Ouvidoria, para assegurar a proteção do denunciante, incluem a anonimização, por meio de tarjas, dos elementos que identifiquem o usuário ou a utilização de extratos das manifestações recebidas, sem, contudo, descaracterizá-las.

§ 2º A inobservância ao disposto no caput deste artigo sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

**Art. 25.** Os casos omissos serão decididos pelo Colegiado Pleno da UFCG.

**Art. 26.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação e revoga as Resoluções 10/2006, 09/2010 e 08/2020 do Colegiado Pleno do Conselho Universitário.  
Colegiado Pleno do Conselho Universitário da Universidade Federal de Campina Grande, em Campina Grande, 21 de março de 2023.

**Antônio Fernandes Filho**  
**Presidente**



**Boletim de Serviço/Resoluções – SODS – UFCG**

Reitor: **Antonio Fernandes Filho**  
Vice-Reitor: **Mário Eduardo Rangel Moreira Cavalcanti Mata**  
Coordenadora da SODS: **Edvanina de Sousa Costa Queiroz**  
Jornalista responsável: **Marinilson Braga DRT/1.614-PB.**

Publicado em Boletim de Serviço Eletrônico em 22 de março de 2023.