



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CONSELHO UNIVERSITÁRIO**

RESOLUÇÃO Nº 06/2020

Revoga os artigos 2º ao 22 da Resolução nº 26/2011 e cria o Regimento da Ouvidoria Geral da Universidade Federal da Paraíba.

O Conselho Universitário (Consuni) da Universidade Federal da Paraíba, no uso de suas atribuições, em conformidade com a legislação em vigor, tendo em vista a deliberação em plenário em reunião ordinária ocorrida em 31 de julho de 2020 (Processo nº 23074.042156/2020-56) e,

Considerando as funções de promoção dos direitos humanos, da participação e do controle social da Ouvidoria nos termos inciso I do parágrafo 3º do art. 37 da Constituição Federal;

Considerando a Portaria nº 1.181 da Controladoria-Geral da União (CGU), de 10 de junho de 2020 que modificou os requisitos para o Cargo de Ouvidor(a);

Considerando a Instrução Normativa da Ouvidoria Geral da União (OGU) nº 5, de 18 de junho de 2018; a Instrução Normativa nº 18 do Sistema eletrônico de informações - Controladoria-Geral da União (SEI.CGU) de 03 de dezembro de 2018; o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017; o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018; a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; e a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

RESOLVE:

Art. 1º. Revogar os artigos 2º ao 22 da Resolução Consuni nº 26/2011 e demais disposições em contrário.

Art. 2º. Criar o Regimento da Ouvidoria Geral da Universidade Federal da Paraíba.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Conselho Universitário da Universidade Federal da Paraíba, em João Pessoa, 10 de agosto de 2020.

Margareth de Fátima Formiga Melo Diniz
Presidente

ANEXO DA RESOLUÇÃO Nº 06/2020 DO CONSUNI

REGIMENTO DA OUVIDORIA GERAL DA UFPB

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES INICIAIS

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 UFPB;

II- usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público oferecido pela UFPB ou se relacione com a instituição;

III - manifestação: relato realizado pelo usuário à Ouvidoria Geral;

IV- reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de Serviço Público;

V- denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão apuratório competente;

VI- elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

VII- sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela UFPB;

VIII - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da Administração;

IX- simplifique: Solicitação de simplificação e desburocratização do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos nos termos do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

X - 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;

XI - Carta de Serviços ao Usuário: documento informativo ao usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, conforme Art. 7º do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

XII - Elementos de convicção: mínima substancialidade que enseje ou dê condições à apuração.

CAPÍTULO II DA NATUREZA, OBJETO E FINALIDADE

Art. 2º A Ouvidoria Geral atua como instância de mediação e canal de comunicação entre o usuário e a Administração Pública e tem competência exclusiva para o recebimento e tratamento das manifestações dos(a) usuários(a) de serviço público, nos termos do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017 e da Instrução Normativa nº 18, de 03 de dezembro de 2018 / SEI.CGU.

Parágrafo único: A Ouvidoria Geral não tem caráter judicativo ou deliberativo.

Art. 3º São objetivos da Ouvidoria Geral da UFPB:

I – Estar atento ao cumprimento pela Instituição dos direitos dos estudantes, dos servidores docentes, dos servidores técnico-administrativos, dos demais colaboradores e integrantes da comunidade externa em suas relações com a Universidade;

II – Publicizar junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas da UFPB, os direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

III – Desenvolver, junto às várias instâncias acadêmico-administrativas, medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos dos cidadãos e na promoção de melhorias nas atividades desenvolvidas pela Instituição;

IV – Coletar, sistematizar, analisar e divulgar informações, inclusive através de relatórios e diagnósticos, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das regras e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais; e

V - Promover a adoção de mediação e conciliação entre o manifestante e a UFPB, nos termos da legislação em vigor.

CAPÍTULO III DA VINCULAÇÃO ADMINISTRATIVA

Art. 4º A Ouvidoria Geral localizar-se-á no Campus I da UFPB, sendo vinculada à Reitoria, resguardada sua autonomia no âmbito de suas atribuições.

Parágrafo único: Caberá à Reitoria garantir a infraestrutura material e de pessoal necessários ao funcionamento da Ouvidoria Geral.

Art. 5º A Ouvidoria Geral da UFPB integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, cujo órgão central é a CGU, por meio da Ouvidoria Geral da União.

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

CAPÍTULO IV DA ADMINISTRAÇÃO DA OUVIDORIA

Art. 6º Os processos de trabalho da Ouvidoria Geral serão realizados em cooperação, conformidade e integridade com as unidades administrativas do sistema de correição da UFPB, composto por Corregedoria-Geral/Comissão Permanente de Processo

Administrativo Disciplinar e Responsabilização - CPPRADR, Comissão de Ética Pública, Auditoria e Procuradoria.

Art. 7º A Ouvidoria Geral será composta por:

I – Ouvidor(a)-geral;

II - Ouvidor(a)-Adjunto;

III – Representante da Ouvidoria de cada *campus* do interior; e

IV – Dois ou duas (02) Servidores(a) técnico-administrativos(a), sendo um(a) secretário(a)

Art. 8º. A Coordenação da Ouvidoria Geral será exercida pelo(a) Ouvidor(a)-Geral.

CAPÍTULO V DO CARGO DE OUVIDOR-GERAL

Art. 9º. O Cargo de Ouvidor(a)-Geral será eletivo cujo processo eleitoral será coordenado pela Secretaria dos Órgãos Deliberativos da Administração Superior – SODS.

Art. 10. Poderá concorrer ao cargo servidore(a)s docentes e técnico-administrativo(a)s portadores de diploma de nível superior, submetidos, respectivamente, aos regimes de dedicação exclusiva e de 40 (quarenta) horas semanais, que tenham pelo menos 05 (cinco) anos de efetivo exercício na UFPB.

§1º O mandato do Ouvidor(a)-Geral será de 03 (três) anos, permitida uma única recondução para mandato consecutivo.

§2º O(a) Ouvidor(a)-Geral exercerá suas funções, preferencialmente, em regime de tempo integral, desde que não traga prejuízo para as atividades de ensino, se docente.

Art. 11. O(A) candidato(a) à Ouvidor(a)-Geral deverá atender, no mínimo, a um dos seguintes critérios específicos, nos termos da Portaria nº 1.181 CGU 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 três anos que antecedem à eleição;

III - consignação, na declaração constante na Portaria nº 1.181 CGU de 10 de junho de 2020, do compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contado da nomeação ou designação ao cargo ou função, como condicionante para envio do nome à CGU do(a) candidato(a) eleito(a); ou

IV - ser integrante da carreira de Finanças e Controle.

Art. 12. Ao(À) Ouvidor(a)-Geral serão asseguradas plena autonomia e independência, bem como acesso direto a servidores da UFPB, documentos e informações, no âmbito da Universidade, necessários e vinculados ao desempenho de suas funções, bem como, poderá solicitar, por escrito com a devida justificativa, espaço aos Colegiados Superiores para explanação de assuntos pertinentes às atribuições da Ouvidoria Geral.

Parágrafo único: Nos termos do art. 7º do Decreto nº 9.492/2018, as atividades de ouvidoria das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública federal.

Art. 13. Compete ao(à) Ouvidor(a)-Geral:

I – Receber e ouvir todo cidadão que solicite atendimento com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou pré-julgamento;

II - Receber e analisar preliminarmente os elementos de convicção das manifestações que lhe forem dirigidas por qualquer cidadão que se relacione com a UFPB, quando devidamente formalizadas;

III – Recomendar, quando necessária, à unidade administrativa do servidor reclamado, à Corregedoria Geral da UFPB e ao(à) Reitor(a) a instauração de sindicância investigativa/preparatória ou acusatória/punitiva, nos termos da legislação em vigor;

IV – Propor aos Órgãos Deliberativos da Administração Superior a edição, alteração e revogação de atos normativos internos, com vistas ao aprimoramento acadêmico e administrativo da Instituição;

V – Recomendar às diversas instâncias da administração universitária medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

VI - Quando requisitado, auxiliar os unidades acadêmico-administrativas da UFPB, na elaboração, no planejamento e na execução de ações que visem a promoção de melhorias na prestação dos serviços à comunidade;

VII – Elaborar e apresentar relatório anual de suas atividades ao Conselho Universitário;

VIII - Produzir relatórios periodicamente, de modo a fornecer, de maneira tempestiva, informações aos setores competentes quanto à satisfação do usuário, diagnósticos e proposições referentes ao serviço público ofertado pela Instituição;

IX – Realizar, a partir dos atendimentos realizados, pesquisas de satisfação do usuário do serviço público prestado pela UFPB;

X – Elaborar, a partir das manifestações recebidas, diagnósticos do serviço prestado pelas unidades acadêmico-administrativas da UFPB;

XI - Prestar informações e esclarecimentos ao Conselho Universitário, quando convocado para tal fim.;

XII - Visitar os *campi* do interior para promover ações da Ouvidoria Geral e atender à comunidade acadêmica; e

XIII - Elaborar, publicar e manter atualizada periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário.

Parágrafo único. No exercício das atribuições previstas neste artigo, o(a) Ouvidor(a)-Geral deverá:

I – manter o sigilo e o respeito ao anonimato das manifestações recebidas, nas hipóteses legais;

III – rejeitar e determinar o arquivamento das manifestações improcedentes, mediante despacho fundamentado;

IV - comunicar-se com o usuário do serviço público em linguagem cidadã.

CAPÍTULO VI DA ELEIÇÃO AO CARGO DE OUVIDOR(A)

Art. 14. A expedirá edital de convocação com as instruções do processo eleitoral, no mínimo 60 (sessenta) dias antes do término do mandato atual, o qual deverá ser amplamente divulgado.

Parágrafo único. No ato da inscrição, o(a) candidato(a) deverá apresentar à SODS memorial acompanhado do Currículo Lattes e de um projeto composto por ações a serem executadas nos 3 (três) anos de mandato.

Art. 15. No prazo de no mínimo 30 (trinta) dias antes do término do mandato do Ouvidor(a)-Geral, a SODS divulgará a homologação dos candidatos inscritos.

Art. 16. A(a) votação para escolha do(a) Ouvidor(a)-Geral pelo Consuni, dentre os inscritos, ocorrerá na última reunião que anteceder a data do término do mandato da gestão atual do(a) Ouvidor(a)-Geral.

Parágrafo único. Será considerado(a) eleito(a) para titular da Ouvidoria o(a) candidato(a) que obtiver, no mínimo, 2/3 (dois terços) dos votos dos integrantes do Consuni.

Art. 17. Em conformidade com a Portaria 1.181 CGU, de 10 de junho de 2020, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da Ouvidoria Geral da UFPB serão encaminhadas, pelo(a) Reitor(a), à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Parágrafo único: São nulas a nomeação, a designação e a recondução de titular de unidade setorial de ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do poder Executivo Federal - SisOuv sem a prévia aprovação da CGU.

Art. 18. O(A) Ouvidor(a)-Geral poderá ser dispensado da função, mediante deliberação de 2/3 (dois terços) dos membros do Consuni, por iniciativa do(a) Reitor(a), de membro do Consuni ou de qualquer integrante da comunidade universitária, através de proposta devidamente fundamentada, respeitado contraditório e ampla defesa.

Parágrafo único: a dispensa será encaminhada, pelo(a) Reitor(a), à avaliação da CGU, nos termos da Portaria 1.181 CGU, de 10 de junho de 2020.

Art. 19. Constituem motivos para a destituição do(a) Ouvidor(a)-Geral:

I – perda do vínculo funcional com a instituição ou alteração do regime de trabalho previsto no artigo 11º 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 que, a critério do Consuni, justifiquem a destituição.

CAPÍTULO VII DO CARGO DE OUVIDOR(A)-ADJUNTO(A)

Art. 20. O(a) Ouvidor(a)-Adjunto(a) será eleito juntamente com o(a) Ouvidor(a)-Geral, em chapa conjunta e seu mandato corresponderá ao do titular da Ouvidoria Geral.

Art. 21. Compete ao Ouvidor(a)-Adjunto(a):

I – assistir diretamente ao(à) Ouvidor(a)-Geral no exercício de suas funções;

II – substituí-lo(a) no período de férias e nos eventuais impedimentos;

III – encaminhar as demandas recebidas à apreciação da autoridade universitária competente, quando no exercício eventual da Ouvidoria;

CAPÍTULO VIII DO REPRESENTANTE DOS CAMPI DO INTERIOR

Art. 22. O representante da Ouvidoria nos *campi* do interior será escolhido pelo Conselho do respectivo Centro, nos termos do art. 11º desta Resolução.

§1º Será considerado(a) eleito(a) o(a) candidato(a) que obtiver a maioria simples de votos do respectivo Conselho de Centro.

§2º O mandato será de 03 (três) anos, permitida uma única recondução para o mandato consecutivo.

Art. 23. Compete ao Representante da Ouvidoria Geral dos campi do interior:

I – receber, analisar e encaminhar as demandas que lhe foram encaminhadas, ao(à) Ouvidor(a)-Geral através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FalaBr.

II – divulgar a Ouvidoria nos *campi* do interior.

§1º O Conselho do respectivo Centro poderá propor, a qualquer tempo, a substituição do representante da Ouvidoria nos *campi* do interior, mediante fundamentos circunstanciados no Art. 20 desta Resolução.

§2º Ao representante da Ouvidoria dos *campi* do interior será atribuída a carga horária de 20 (vinte) horas.

CAPÍTULO IX DO(A)S TÉCNICO-ADMINISTRATIVO(A)S DA OUVIDORIA

Art. 24. Compete aos(às) técnico-administrativo(a)s:

I – Recepcionar e acolher o(a) cidadão, orientando-o(a) sobre o uso da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FalaBr;

II - Acompanhar a tramitação das manifestações na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FalaBr e no SIPAC - Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos;

III – Manter atualizado o arquivo da Ouvidoria;

IV – Elaborar quadros demonstrativos necessários aos relatórios da Ouvidoria.

CAPÍTULO X DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 25. Nos termos do art. 3º do Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, as manifestações no âmbito da Ouvidoria Geral se classificam em:

I - reclamação;

II - denúncia;

III - elogio;

IV - sugestão;

V - solicitação de providências;

VI – simplifique.

Art. 26. A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FalaBr é o único meio de recebimento de manifestações da Ouvidoria Geral da UFPB, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018 e da Instrução Normativa nº 18, de 03 de dezembro de 2018 / SEI.CGU, e as manifestações recebidas presencialmente, *e-mail* ou telefone serão cadastradas no FalaBr

Art. 27. A manifestação recebida pela Ouvidoria será analisada preliminarmente pelo(a) Ouvidor(a)-Geral, em até 07 (sete) dias úteis, que poderá:

I - arquivar;

II - solicitar complementação ao manifestante;

III - encaminhar ao setor do agente público ou de membro da comunidade acadêmica para ciência, prestação de esclarecimentos, providências, recomendações e/ou apuração; e

IV - promover mediação de conflito.

§1º. Durante a análise o(a) Ouvidor(a)-Geral realizará as diligências que entender relevante para a juntada dos elementos de convicção.

§2º. É facultado ao(à) Ouvidor(a)-Geral realizar consultas à Procuradoria Federal da UFPB, sempre que entender necessário para o exercício de suas atribuições.

§3º. O(A) Ouvidor(a) não realiza investigação nem oitiva de testemunhas.

Art. 28. Será dada ciência a todo agente público que for citado em manifestações, bem como ao gestor responsável pelo setor do agente.

Parágrafo único: Ao(à) gestor(a) da unidade administrativa reclamada será dada ciência de todas as manifestações referentes ao seu setor.

Art. 29. Os integrantes da Administração Superior, os dirigentes de Centros, das unidades administrativas e demais servidores da Universidade deverão se pronunciar sobre o objeto das demandas que lhe forem apresentadas pelo Ouvidor-Geral, no prazo de até 07 (sete) dias úteis, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa apresentada à Ouvidoria Geral.

Art. 30. As manifestações que tratam de possíveis condutas previstas pelo Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal (Decreto nº 1.171 de 22 de junho de 1994) serão encaminhadas à Comissão de Ética Pública da UFPB.

Parágrafo único: O encaminhamento da manifestação à Comissão de Ética Pública da UFPB não impede apuração administrativa em sindicância investigativa.

Art. 31. As manifestações que contenham relatos que se enquadrem/relacionem em/com violência de gênero serão encaminhadas pela Ouvidoria Geral ao Comitê de Políticas de Prevenção e Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres da UFPB - COMU/Pró-Reitoria de Extensão para inserção de parecer fundamento desta unidade administrativa.

Art. 32. Todas as unidades da UFPB deverão prestar, quando solicitadas, apoio à ação da Ouvidoria, desde que as mesmas disponham de condições e recursos humanos financeiros necessários.

Art. 33. Ao(à) Ouvidor(a)-geral será liberado o acesso, apenas para visualização com fins de consulta, ao sistema de base de dados de cadastro dos estudantes na UFPB, a Plataforma SIGAA - Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas _utilizada pelas Pró-Reitoria de Graduação – PRG, Pró-Reitoria de Pós-Graduação – PRPG e Pró-Reitoria de Assistência e Promoção ao Estudante – Prape.

Parágrafo único: O acesso ao Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas tem fins exclusivo de consulta para averiguar, em análise preliminar, as informações constantes nas manifestações recebidas, devendo-se preservar a privacidade, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados, nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, da Presidência da República.

CAPÍTULO XI DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 34. O Gabinete do(a) Reitor(a), os Pró-Reitores, Diretores(a), Coordenadores(a) e demais dirigentes de órgãos, bem como todos(a) os(a) docentes e técnicos(a) administrativos, que compõem a estrutura organizacional e funcional da Universidade Federal da Paraíba, deverão cooperar com a Ouvidoria Geral no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o acesso desta aos serviços, informações e servidores.

Art. 35. A Reitoria assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria Geral da Universidade Federal da Paraíba cumpra suas funções, inclusive para que o exercício das atribuições de seus integrantes não lhes resulte em qualquer prejuízo ou dano.

Art. 36. O não cumprimento do disposto nos artigos supramencionados sujeitará, ainda, o dirigente ou servidor à apuração de sua responsabilidade, através dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação do Ouvidor(a)-Geral.

Art. 37. Fica alterada a Resolução nº 26/2011 do Consuni.

Art. 38. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Emitido em 10/08/2020

RESOLUÇÃO Nº 06/2020 - REITORIA SODS (11.01.74)
(Nº do Documento: 6)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 11/08/2020 08:25)
MARGARETH DE FATIMA FORMIGA MELO DINIZ
REITOR
336287

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ufpb.br/documentos/> informando seu número: **6**, ano: **2020**, documento (espécie): **RESOLUÇÃO**, data de emissão: **10/08/2020** e o código de verificação: **1342dc5ef5**