



Ministério da Educação
Universidade Federal do Amazonas
Conselho de Administração

RESOLUÇÃO Nº 48, DE 18 DE DEZEMBRO DE 2023

Regulamenta as atribuições e a forma de funcionamento da Ouvidoria no âmbito da Universidade Federal do Amazonas.

O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS E PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO, no uso de suas atribuições estatutárias,

CONSIDERANDO o teor do Proc. nº 029/2022 - CONSAD e SEI 23105.013388/2022-50;

CONSIDERANDO os incisos VIII, XI e XII, do art. 21, da lei 12.772/2012;

CONSIDERANDO o Parecer da Relatora, aprovado, por unanimidade, em reunião ordinária realizada nesta data,

R E S O L V E:

Art. 1º APROVAR a regulamentação das atribuições e a forma de funcionamento da **Ouvidoria**, em anexo, no âmbito da Universidade Federal do Amazonas.

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

SYLVIO MÁRIO PUGA FERREIRA
Presidente

ANEXO À RESOLUÇÃO 048
REGULAMENTO DAS ATRIBUIÇÕES E A FORMA DE FUNCIONAMENTO DA
OUIDORIA NO ÂMBITO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS

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 UFAM;

II - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público oferecido pela UFAM;

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 UFAM;

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 17de julhode2017;

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-Geral da UFAM integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União - CGU, por meio da Ouvidoria-Geral da União.

Art. 3º A Ouvidoria-Geral da UFAM, respeitada sua autonomia, estará diretamente subordinada ao Reitor da UFAM.

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

Art. 4. À Ouvidoria-Geral da UFAM 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, acesso a sistemas e a locais da Universidade Federal do Amazonas.

Art. 5º A Ouvidoria-Geral da UFAM será gerida por um Ouvidor, escolhido dentre os servidores efetivos da UFAM, e que tenham pelo menos três anos de serviço público e atendam aos demais requisitos estabelecidos pelo Órgão de supervisão técnica. (atualmente a Portaria CGU n.º 1.181, de 16 de junho de 2020 define os demais critérios).

Art. 6º A nomeação, designação, a exoneração ou a dispensa do titular da unidade setorial do SisOuv serão encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos da legislação vigente. (Atualmente do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018).

§ 1º São nulas a nomeação, a designação e a recondução de titular de unidade setorial de ouvidoria do SisOuv sem a prévia aprovação da CGU.

§ 2º A unidade setorial de ouvidoria dos órgãos e entidades do SisOuv não poderá permanecer sem titular submetido à CGU por prazo superior a noventa dias.

§ 3º A discricionariedade na escolha do indicado não impede a realização de processo seletivo pelo órgão ou entidade, com o objetivo de identificar interessados que atendam aos requisitos estabelecidos pelo Órgão de supervisão técnica. (Atualmente Portaria CGU n.º 1.181, de 16 de junho de 2020).

Art. 7º A permanência no cargo de titular da Ouvidoria Geral será de três anos consecutivos, sendo permitida recondução uma única vez por igual período. (Atualmente conforme estabelece o art. 7 da Portaria CGU n.º 1.181, de 16 de junho de 2020).

Art. 8º O órgão ou entidade deverá comunicar à CGU a exoneração ou dispensa imediata que decorrer de pedido do titular, falecimento ou do encerramento do vínculo funcional do titular da unidade setorial de ouvidoria com o Serviço Público Federal, sem prejuízo da adoção de providências para a indicação de novo titular, no prazo previsto pelo órgão de supervisão técnica. (Atualmente no § 2º do art. 2º da Portaria CGU n.º 1.181, de 16 de junho de 2020).

§ 1º Excetuada as hipóteses de desligamento automático previstas no caput, as propostas de exoneração ou dispensa serão encaminhadas à avaliação da CGU.

§ 2º São nulas as exonerações ou dispensas de titulares de unidades setoriais do SisOuv com fundamentos diversos dos previstos no caput, sem a prévia aprovação da CGU.

Art. 9º. A proposta de dispensa ou exoneração do titular da unidade setorial de ouvidoria do SisOuv pelo dirigente máximo do órgão ou entidade deverá ser motivada, e a justificativa encaminhada previamente à aprovação da CGU,.

Art. 10. Cabe ao dirigente máximo do órgão ou entidade efetuar a exoneração ou dispensa, e aprovar a permanência do titular da unidade setorial de ouvidoria do SisOuv, independente de consulta à CGU, desde que não incidente impedimento previsto no parágrafo único do art. 5º da Portaria CGU n.º 1.181, de 16 de junho de 2020.

I - se o titular estiver no cargo há até 3 três anos, o período de exercício anterior à edição desta Portaria será computado para fins de apuração do prazo máximo a que se refere o caput do art. 7º, sem prejuízo da possibilidade de recondução nele prevista;

II - se o titular estiver no cargo há mais de três anos e menos de seis anos, poderá continuar exercendo as atribuições do cargo até completar o período de seis anos, vedada a recondução e aplicando-se, no que couber, o disposto no § 4º do art. 7º;

III - se o titular estiver no cargo há seis anos ou mais, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá indicar novo titular à CGU, no prazo de um ano, contado a partir da vigência desta Portaria, podendo manter o titular durante este período.

Art. 11. No procedimento de destituição, a que se refere o Artigo anterior, serão assegurados os direitos de contraditório e da ampla defesa.

Art. 12. Os servidores que atuam na Ouvidoria-Geral da UFAM, no exercício de suas funções, deverão guardar sigilo referente às informações levadas a seu conhecimento.

Art. 13. Serão assegurados à Ouvidoria-Geral da UFAM, para o pleno desenvolvimento de suas atividades:

I - recursos humanos e materiais em quantidades suficientes;

II - recursos tecnológicos e sistemas que assegurem a interatividade com a comunidade universitária e público externo;

III - servidores para desempenhar assessorias técnicas.

CAPÍTULO III

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 14. Compete à Ouvidoria-Geral da UFAM, entre outras atribuições:

I - receber, dar tratamento e disponibilizar resposta, 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 UFAM;

II - receber, dar tratamento e disponibilizar resposta às solicitações encaminhadas, por meio do formulário Simplifique!, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGUn.º1, de 12 de janeiro de 2018;

III - sugerir, se for o caso, a adoção de mediação e conciliação, coma 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, emitir recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;

VI - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social;

VII - acompanhar a adequação, a atualidade e a qualidade das informações inseridas na Carta de Serviços da UFAM, (Atualmente conforme o Decreto n.º 9.094, de 17 de julho de 2017); e

VIII - 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.

Art. 15. O Ouvidor-Geral da UFAM terá como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

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

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 - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

III - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

IV - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

V - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VI - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 16. A equipe da Ouvidoria-Geral da UFAM terá como atribuições:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

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

III - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

IV - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

CAPÍTULO IV

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

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 (Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação), disponibilizado pelo Governo Federal.

§ 1º A UFAM disponibilizará o acesso ao falabr.cgu.gov.br em seus sítios eletrônicos, em local de destaque (portalouvidoria@ufam.edu.br).

§ 2º Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, a Ouvidoria-Geral da UFAM 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-Geral da UFAM receber manifestação sobre matéria alheia ao âmbito da UFAM, deverá encaminhá-la à unidade do Sistema de Ouvidorias responsável pelas providências requeridas.

Art. 19. A Ouvidoria-Geral da UFAM deverá consolidar 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 (art.16 da Lei 13.460/2017).

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria- Geral da UFAM 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-Geral da UFAM 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-Geral da UFAM, 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-Geral da UFAM 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, (Atualmente conforme § 6º do Art. 18 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018).

Art. 21. As Unidades Acadêmicas, Administrativas e Órgãos Suplementares da UFAM deverão, quando solicitado, prestar apoio às ações da Ouvidoria-Geral da UFAM.

§ 1º A direção da Unidade Acadêmica, Administrativa e Órgãos Suplementares serão responsáveis pelo recebimento, tratamento e oferecimento de resposta à manifestação encaminhada pela Ouvidoria- Geral da UFAM nos prazos estabelecidos nesta Resolução.

§ 2º Caso uma denúncia seja protocolada diretamente em Unidade Acadêmica, Administrativa ou Órgãos Suplementares, caberá à direção encaminhá-la à Ouvidoria-

Geral da UFAM para tratamento, conforme dispõe o inciso I do Artigo 14 desta Resolução.

§ 3º Fica facultado à direção de Unidade Acadêmica, Administrativa e Órgãos Suplementares a designação de outro servidor, a ela subordinado, para o tratamento e oferecimento de resposta às manifestações encaminhadas pela Ouvidoria-Geral da UFAM, devendo o designado reportar-se à gestor máximo do órgãos 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: expor os fatos conforme a verdade;

I - proceder com lealdade,urbanidade e boa-fé;

II - 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 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 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 UFAM 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-Geral da UFAM deverá informar à OuvidoriaGeral 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, darse-á de acordo com as normas vigentes. (Atualmente 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-Geral da UFAM poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a sua prestação de serviço 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 (Atualmente art.16, parágrafo 2 da IN 05/2018 - CGU).

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-Geral da UFAM 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.

Art. 30. É vedada a recusa de recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução.

Art. 31. Serão vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a Ouvidoria da UFAM.

CAPÍTULO V

DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 32. Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria Geral da UFAM 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. 33. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - a análise dos pontos recorrentes; e

III - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 34. O relatório de gestão será encaminhado ao Reitor da UFAM e disponibilizado integralmente na internet preferencialmente no sítio: da Ouvidoria Geral

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 35. A Ouvidoria-Geral da UFAM 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-Geral da UFAM aconselhará o interessado a dirigir-se à autoridade competente.

Art. 36. As manifestações formalizadas perante a Ouvidoria-Geral da UFAM não interrompem os prazos de interposição de recursos judiciais ou administrativos.

Art. 37. A Ouvidoria-Geral da UFAM, sempre que considerar necessário, poderá sugerir ao Reitor ou à Corregedoria Seccional da UFAM a abertura de sindicância ou processo administrativo, sessão de mediação e termo de ajustamento de conduta, como forma de encaminhamento às manifestações recebidas.

Art. 38. Caberá representação ao Gabinete do Reitor no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos nesta Resolução e na Lei 13.460/2017.

Art. 39. O reitor poderá propor ao CONSAD a criação de ouvidoria setorial subordinada à Ouvidoria-Geral da UFAM, por meio de portaria específica.

Art. 40. Os casos omissos serão recepcionados pelo Reitor que submeterá ao CONSAD, se necessário.



Documento assinado eletronicamente por **SYLVIO MÁRIO PUGA FERREIRA, Presidente**, em 04/01/2024, às 16:46, conforme horário oficial de Manaus, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufam.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1850832** e o código CRC **8AE8208A**.

Avenida General Rodrigo Octávio, 6200 - Bairro Coroado I Campus Universitário
Senador Arthur Virgílio Filho, Prédio Administrativo da Reitoria (2º andar), Setor Norte
- Telefone: (92) 3305-1498
CEP 69080-900, Manaus/AM, sgc@ufam.edu.br

Referência: Processo nº 23105.013388/2022-50

SEI nº 1850832