



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS – UFAL**  
**SECRETARIA EXECUTIVA DOS CONSELHOS SUPERIORES – SECS**

**RESOLUÇÃO Nº 47/2021-CONSUNI-UFAL**, de 08 de junho de 2021.

**APROVA O REGIMENTO INTERNO**  
**DA OUVIDORIA GERAL DA UFAL.**

**O CONSELHO SUPERIOR UNIVERSITÁRIO da Universidade Federal de Alagoas CONSUNI-UFAL**, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pelo ESTATUTO e REGIMENTO GERAL da UFAL, de acordo com o resultado da deliberação, por ampla maioria, na sessão ordinária ocorrida em 08 de junho de 2021, bem como o que consta do Processo nº 23065.010489/2021-69;

**CONSIDERANDO** as funções de promoção dos direitos humanos, da participação e do controle social da Ouvidoria nos termos do 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;

**CONSIDERANDO** o Regimento Geral da UFAL, que designa as instâncias responsáveis em disciplinar as atribuições e ações da Ouvidoria Geral;

**CONSIDERANDO** a Lei nº 12.772/2012 que dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreiras e Cargos de Magistério Federal.

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Aprovar a criação do Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Alagoas, conforme documento anexo a esta Resolução.

**Art. 2º** Esta Resolução entra em vigor nesta data.

Sala Virtual do Sistema Web Conferência da RNP, em 08 de junho de 2021.

**PROF. JOSEALDO TONHOLO**  
**PRESIDENTE DO CONSUNI/UFAL**



(Anexo da Resolução nº 47/2021 do CONSUNI/UFAL)

**REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA GERAL DA UFAL**

**Art. 1º** A Ouvidoria Geral, prevista no parágrafo 6º do Art. 8º do Estatuto da UFAL, vinculada administrativamente à Reitoria e disciplinada pelo Art. 9º do Regimento Geral da UFAL, resguardada a sua independência funcional e de ação, é o órgão de assessoramento superior do Conselho Universitário (CONSUNI/UFAL) e da Reitoria, em questões de natureza administrativa e acadêmica que envolvam o interesse dos segmentos Docente, Técnico-Administrativo e Discente, bem como os da comunidade externa que guardem relação com a Universidade.

**Art. 2º** A Ouvidoria Geral tem por objetivo promover a efetiva participação, o acompanhamento e o controle social da Universidade, efetuando o tratamento das solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, elogios, pedidos de simplificação e acesso à informação relativos às atividades, às políticas de governança e aos serviços prestados por esta instituição de ensino superior.

**Art. 3º** Compete à Ouvidoria Geral, com jurisdição em todas as instâncias administrativas e acadêmicas da Universidade:

- I. Receber e tratar a procedência de denúncias que lhe forem formalmente dirigidas por membros das comunidades universitária e externa, encaminhando-as aos setores de correição, bem como a comissão de ética para providências cabíveis, na forma da legislação em vigor;
- II. Receber e tratar a procedência de reclamações que lhe forem formalmente dirigidas por membros das comunidades universitária e externa, encaminhando-as aos setores para providências cabíveis, quando necessário;
- III. Receber, encaminhar e acompanhar propostas feitas por membros das comunidades universitária e externa;
- IV. Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios de transparência e acesso à informação estabelecidos pela legislação em vigor;
- V. Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário e de transparência institucional;
- VI. Promover a adoção de mediação e conciliação de conflitos no âmbito da Universidade;
- VII. Atuar como Serviço de Informação ao Cidadão nos termos da legislação em vigor, com orientação, atendimento, recebimento, processamento e acompanhamento dos pedidos de acesso à informação;
- VIII. Organizar e divulgar informações sobre as atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;
- IX. Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados;
- X. Recomendar a anulação ou a correção de atos praticados em desconformidade com a legislação ou com as regras da boa administração;
- XI. Propor a edição, a alteração ou a revogação de ato normativo, objetivando o aprimoramento acadêmico e ou administrativo da Instituição;
- XII. Sugerir a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- XIII. Apresentar relatório anual de suas atividades ao Conselho Universitário (CONSUNI/UFAL), devendo consolidar informações para subsidiar recomendações e propostas de medidas de aprimoramento da prestação de serviços e para corrigir falhas institucionais eventualmente existentes;
- XIV. Desempenhar outras atribuições compatíveis e correlatas, desde que determinadas por autoridade competente ou pela legislação em vigor.



**Art. 4º** Ao titular da Ouvidoria Geral, no exercício de sua função, são asseguradas autonomias e independências de ação, sendo-lhe franqueado o acesso livre a qualquer dependência da Universidade, bem como a informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições, excetuados os casos de sigilo legal.

**Parágrafo único.** É facultado ao titular da Ouvidoria Geral realizar consultas à Procuradoria Federal da UFAL, sempre que entender necessário para o exercício de suas atribuições.

**Art. 5º** É dever de qualquer dirigente e/ou servidor da Universidade, em todos os níveis, atender, com presteza, pedidos de informação ou requisitos ou requisições formuladas pela Ouvidoria Geral.

§ 1º - A equipe da Ouvidoria terá até 03 (três) dias úteis para encaminhar as manifestações aos setores e 05 (cinco) dias úteis para realizar despacho.

§ 2º - Pedidos de informações ou requisições deverão ser atendidos, pelo setor respondente, no prazo interno de até 10 (dez) dias, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa circunstanciada apresentada à Ouvidoria Geral.

§ 3º - Manifestações de Ouvidoria previstas em lei serão atendidas, pelo setor respondente, no prazo interno de até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa circunstanciada apresentada à Ouvidoria Geral.

§ 4º - O dirigente ou servidor que descumprir, de forma deliberada, os prazos definidos no parágrafo anterior, poderá ter a sua responsabilidade apurada pela Corregedoria Seccional, após encaminhamento pela Ouvidoria Geral.

**Art. 6º** Aos órgãos da estrutura administrativa e/ou acadêmica da Universidade é assegurado o prazo máximo e improrrogável de 30 (trinta) dias úteis para analisar e opinar, conclusivamente, acerca das propostas que lhes forem encaminhadas pela Ouvidoria Geral.

**Art. 7º** A função de titular será exercida pelo Ouvidor Geral, servidor ativo ou inativo reconhecidamente idôneo, de acordo com os critérios, pré-requisitos e mandato definidos conforme a legislação em vigor.

**Art. 8º** Até 90 (noventa) dias antes do término do mandato do titular da Ouvidoria Geral, caberá à Ouvidoria Geral da UFAL comunicar ao Gabinete da Reitoria e, por conseguinte, a Presidência do Conselho Universitário (CONSUNI/UFAL) os procedimentos de recondução ou escolha para o referido cargo.

**Art. 9º** O desligamento do Ouvidor Geral, no curso do seu mandato, poderá ocorrer conforme a legislação em vigor.

**Art. 10** O servidor Técnico-Administrativo ou docente que vier a ocupar a função de titular da Ouvidoria Geral ficará sujeito, ao regime de trabalho de tempo integral com dedicação exclusiva à Universidade Federal de Alagoas.

**Parágrafo único.** O servidor na função de Ouvidor substituto, durante o exercício da titularidade, deverá manter regime em tempo integral e regime de dedicação exclusiva à Universidade Federal de Alagoas.

**Art. 11** O Docente que vier a exercer a função de titular da Ouvidoria Geral poderá dedicar até 30 (trinta) horas semanais de trabalho nesta função, ficando a seu critério o tipo de atividade acadêmica com que ocupará o restante de sua carga horária semanal de trabalho.

**Art. 12** 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 UFAL, quando devidamente formalizadas;

III - Encaminhar aos órgãos e/ou instâncias competentes as denúncias que contenham elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos, 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 as unidades acadêmico-administrativas da UFAL, 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 o Relatório Anual de atividades da Ouvidoria Geral ao Conselho Universitário (CONSUNI/UFAL);

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 - Propor pesquisas de satisfação do usuário do serviço público prestado pela UFAL;

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

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

XII - Visitar os *Campi* Fora de Sede para eventualmente promover ações da Ouvidoria Geral e atender a comunidade acadêmica.

**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;

II - rejeitar e determinar o arquivamento das manifestações improcedentes, mediante despacho fundamentado;

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

**Art. 13** A Reitoria assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria Geral cumpra as suas funções e finalidades, inclusive para que o exercício de atribuições de seus integrantes não lhes resulte em qualquer prejuízo ou dano.

**Art. 14** Este regimento interno entrará em vigor quando da sua aprovação pelo Conselho Superior Universitário da UFAL.

**Melchior Carlos do Nascimento**  
**Ouvidor Geral/UFAL**

**Prof. Josealdo Tonholo**  
**Reitor/UFAL**