



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
CONSELHO UNIVERSITÁRIO  
CÂMARA DE ADMINISTRAÇÃO

ANEXO I

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA  
DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL

CAPÍTULO I  
DA NATUREZA, DO OBJETO E DA FINALIDADE

**Art. 1º** A Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), com jurisdição em todas as instâncias administrativas e acadêmicas da Instituição, é um órgão de assessoramento, principalmente no que concerne à comunicação com a comunidade, visando ao aperfeiçoamento das ações institucionais.

**§1º** A Ouvidoria é um órgão de promoção e defesa dos direitos dos estudantes, dos docentes, dos técnicos administrativos em educação e da comunidade externa, em suas relações com a UFFS, nas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas ou na prestação de serviços.

**§2º** A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo as instâncias universitárias e os integrantes das comunidades interna e externa.

~~**Art. 2º** A Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul será um elo entre a Instituição e o cidadão contribuindo com os que desejam exercer, de uma forma contínua e firme sua responsabilidade, prevalecendo o controle social sobre as atividades desenvolvidas pela Universidade Federal da Fronteira Sul, auxiliando na construção de uma relação republicana, com maior controle do Estado.~~

**Art. 2º** A Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul é elo entre a Instituição e o cidadão contribuindo com os que desejam exercer, de uma forma contínua e firme sua responsabilidade, prevalecendo o controle social sobre as atividades desenvolvidas pela Universidade Federal da Fronteira Sul, auxiliando na construção de uma relação republicana, com maior controle do Estado

*(Nova redação dada pela Res. nº 4/CONSUNI/CAPGP/UFFS/2019, de 23/5/2019.)*

**Art. 3º** A Ouvidoria é um instrumento de intermediação e interlocução entre o cidadão e a Administração da Universidade Federal da Fronteira Sul, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

**Art. 4º** A Ouvidoria tem a missão de ser um órgão vigilante e fiscalizador da atuação administrativa na Universidade Federal da Fronteira Sul, recebendo e analisando denúncias, críticas, sugestões e elogios encaminhando-as às instâncias responsáveis.

**Art. 5º** A Ouvidoria deve ser capaz de permitir a reflexão das ações dos agentes



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL**  
**CONSELHO UNIVERSITÁRIO**  
**CÂMARA DE ADMINISTRAÇÃO**

públicos da Universidade Federal da Fronteira Sul, no sentido de recomendar e redirecionar, quando for o caso, o rumo das decisões, acompanhadas das necessidades, dos valores morais, da imparcialidade, da legalidade e da postura e conduta ética.

**Art. 6º** São objetivos da Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul:

I - ser um canal de comunicação entre os estudantes, os docentes, os técnicos administrativos em educação e os integrantes da comunidade em geral, garantindo ética e transparência dos serviços públicos;

II - a promoção, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

III - o desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição;

IV - a coleta, sistematização e divulgação de informações, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das regras e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais;

V - atuar na mediação de conflitos.

## **CAPÍTULO II** **DA VINCULAÇÃO ADMINISTRATIVA**

**Art. 7º** A Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul é vinculada ao Gabinete do Reitor, resguardada e assegurada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

## **CAPÍTULO III** **DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA**

**Art. 8º** No exercício de suas funções, a Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul tem as seguintes atribuições:

I - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;

II - orientar os docentes, os servidores, os estudantes e a comunidade externa sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos, instruí-los e acompanharem a sua tramitação;

III - receber críticas, reclamações, denúncias e sugestões sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de levar os responsáveis a aperfeiçoá-los e corrigi-los, buscando sempre o diálogo entre as partes;

~~IV - encaminhar todas as denúncias recebidas ao setor responsável para a devida apuração;~~

*(Inciso IV suprimido pela Res. nº 4/CONSUNI/CAPGP/UFFS/2019, de 23/5/2019.)*

V - dar encaminhamento às demandas diferenciadas, pulverizadas e até conflitantes, oferecendo a cada cidadão um tratamento personalizado e a todos um tratamento equânime;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL**  
**CONSELHO UNIVERSITÁRIO**  
**CÂMARA DE ADMINISTRAÇÃO**

VI - encaminhar todas as denúncias recebidas ao setor responsável para a devida apuração, sendo os casos que demandem avaliação ética encaminhados à comissão de Ética da UFFS;

VII - acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva, dando ciência aos interessados das providências adotadas;

VIII - agilizar a tramitação de processos e procedimentos relativos a situações jurídico-administrativas em que não exista ou em que se tenha demonstrado insuficiente a atuação de outros controles administrativos, internos ou externos, ou quando eventuais embaraços processuais estiverem se sobrepondo às questões de mérito, com prejuízo para os interessados;

IX - preparar, anualmente, estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da UFFS, divulgando os seus resultados;

X - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

XI - sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pela UFFS;

XII - encaminhar para estudo da Administração, direta ou indiretamente, propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que lhe pareçam à causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamada a contribuir;

XIII - promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de Ouvidoria na UFFS;

XIV - cooperar com as demais Ouvidorias Públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados;

XV - elaborar e apresentar ao Conselho Universitário relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões visando à melhoria das relações da UFFS com a comunidade, a fim de garantir o respeito dos direitos cidadãos;

XVI - manter relacionamento com os diversos setores da UFFS voltado para o fortalecimento da cidadania, fazendo desta posição orientadora na ação de cada servidor.

§1º A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação, junto aos órgãos da UFFS, seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado.

~~§2º Para o cumprimento do inciso III do caput deste artigo, a Ouvidoria manterá registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências, incidentes e soluções de problemas apresentados à sua consideração.~~

§ 2º Para o cumprimento do inciso III do caput deste artigo, a Ouvidoria utiliza o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-OUV, permanecendo assim, registradas as manifestações e as repostas encaminhadas.

*(Nova redação dada pela Res. nº 4/CONSUNI/CAPGP/UFFS/2019, de 23/5/2019.)*

**Art. 9º** A Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul utilizará, para encaminhamento das demandas e sugestões, a linha hierárquica institucional.

**Parágrafo único.** Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL**  
**CONSELHO UNIVERSITÁRIO**  
**CÂMARA DE ADMINISTRAÇÃO**

oferecer resposta à determinada demanda, o assunto será encaminhado ao Reitor.

**Art. 10.** O Reitor da Universidade Federal da Fronteira Sul poderá expedir instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria.

**Art. 11.** A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo, que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas pela mesma.

**Parágrafo único.** Respeitado o sigilo da informação e os requisitos legais, a Ouvidoria disponibilizará documentação para subsidiar sindicâncias ou processos administrativos, no âmbito da UFFS.

**Art. 12.** No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria da UFFS poderá contar com a colaboração de servidores e docentes da UFFS, para o que deverá formalizar solicitação fundamentada às unidades ou órgãos da administração central em que estejam lotados.

**Art. 13.** Os casos de omissão ou infração das normas legais ou institucionais pelo servidor envolvido deverá ser levada ao conhecimento da autoridade competente pela instalação de sindicância ou processo administrativo disciplinar, para providências.

~~**Parágrafo único.** Os casos de denúncia anônima serão redigidos a termo e, quando for o caso, encaminhados à autoridade competente, servindo este como efetivação da denúncia, para efeitos de sindicância ou processo administrativo.~~

**Parágrafo único.** Os casos de denúncia anônima, quando contiverem indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, serão encaminhados à autoridade competente, para juízo de admissibilidade, tendo em vista a instauração de procedimento administrativo disciplinar.

*(Nova redação dada pela Res. n° 4/CONSUNI/CAPGP/UFFS/2019, de 23/5/2019.)*

#### **CAPÍTULO IV** **DA ADMINISTRAÇÃO DA OUVIDORIA**

**Art. 14.** A Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul terá a seguinte estrutura administrativa:

- I - Ouvidor;
- II - Secretaria.

~~**Art. 15.** A Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul será coordenada por um Ouvidor, cujo nome deverá ser indicado pelo Reitor e aprovado pelo Conselho Universitário da Instituição.~~

**Art. 15.** A Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul é coordenada por um Ouvidor, cujo nome deverá ser indicado pelo Reitor e aprovado pelo Conselho Universitário da Instituição.

*(Nova redação dada pela Res. n° 4/CONSUNI/CAPGP/UFFS/2019, de 23/5/2019.)*



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL**  
**CONSELHO UNIVERSITÁRIO**  
**CÂMARA DE ADMINISTRAÇÃO**

§1º O Ouvidor indicará ao Reitor a sugestão de nome do responsável pela secretaria, conforme o Art. 14, II, cabendo à Reitoria da UFFS garantir a infraestrutura material e os recursos humanos necessários ao seu pleno funcionamento.

§2º A estrutura da Ouvidoria será constituída gradativamente, na medida de sua necessidade, em conformidade com a demanda de trabalho da UFFS.

§3º O desempenho das funções de Ouvidor e de Secretário, será considerado como mecanismo de abono para seu assentamento funcional.

§4º O abono de que trata o §3º deste artigo não será concedido em caso de afastamento do Ouvidor pelos incisos IV a VIII do Art. 21.

**Art. 16.** O Reitor, considerando a natureza e a relevância dos serviços prestados, deverá fixar a provisão necessária para atender a estrutura organizacional, que contará com um Ouvidor e com Secretário, conforme disposto no Art. 14 desta Resolução.

**CAPÍTULO V**  
**DO CARGO DE OUVIDOR**

**Art. 17.** O Ouvidor deverá integrar o quadro permanente da Universidade Federal da Fronteira Sul.

§1º No caso de ser o Ouvidor um docente, este deve ter contratação em regime de Dedicção Exclusiva.

§2º O Ouvidor deverá ter nível Superior, mais de 03 (três) anos de efetivo exercício na UFFS, capacitação para o exercício da função e conhecimento da Instituição.

§3º A função de Ouvidor não poderá ser acumulada com o exercício de mandato sindical ou qualquer outra função de direção ou assessoramento.

**CAPÍTULO VI**  
**DA COMPETÊNCIA DO OUVIDOR**

**Art. 18.** Compete ao Ouvidor da Universidade Federal da Fronteira Sul:

I - ouvir os membros da comunidade da UFFS e o cidadão em geral, com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou pré-julgamento;

~~II – garantir que todas as demandas formuladas e as sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, num lapso de tempo previamente determinado, variável de acordo com a natureza do assunto;~~

~~III – responder na forma escrita, com a guarda de cópia da mesma nos arquivos da Ouvidoria;~~

II – garantir que todas as manifestações recebidas, tenham uma resposta conclusiva, seguindo o previsto na legislação;

III – responder cada manifestação, cadastrando a resposta no sistema e-OUV, onde permanecerá registrada;

*(Nova redação dada pela Res. n° 4/CONSUNI/CAPGP/UFFS/2019, de 23/5/2019.)*



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL**  
**CONSELHO UNIVERSITÁRIO**  
**CÂMARA DE ADMINISTRAÇÃO**

IV - orientar a equipe da Ouvidoria, no sentido de:

- a) manter a máxima proximidade com os demandantes efetivos e potenciais do serviço.
- b) considerar o comprometimento das necessidades dos demandantes com os objetivos da UFFS.
- c) manter relacionamento com as diversas áreas da UFFS voltado para o fortalecimento da cidadania, como orientador da ação de cada servidor.

d) conciliar o comprometimento das necessidades dos demandantes com os objetivos da UFFS.

V - cumprir e fazer cumprir este Regimento.

**Art. 19.** Encaminhar à autoridade competente as denúncias de transgressão das normas legais e institucionais dos servidores.

~~**Parágrafo único.** Nas denúncias anônimas, redigir pessoalmente e encaminhar o termo de representação à autoridade responsável pela instituição de sindicância e processo administrativo disciplinar.~~

*(Parágrafo único suprimido pela Res. n° 4/CONSUNI/CAPGP/UFFS/2019, de 23/5/2019.)*

**CAPÍTULO VII**  
**DO AFASTAMENTO DO OUVIDOR**

**Art. 20.** O afastamento do Ouvidor da Universidade Federal da Fronteira, no curso do mandato poderá ocorrer:

I - ao seu pedido;

II - ao perder o seu vínculo funcional com a Instituição ou alterar seu regime de trabalho, conforme disposto no Art. 17, deste Regimento;

III - por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;

IV - por conduta ética incompatível com a função, assim deliberado pelo Conselho Universitário, respeitado amplo direito de defesa;

V - por negligência no cumprimento de suas obrigações e funções, assim deliberado pelo Conselho Universitário, respeitado amplo direito de defesa;

VI - se for condenado em processo administrativo disciplinar;

VII - se for condenado por crime, em decisão judicial colegiada;

VIII - se sofrer punição da Comissão de Ética;

IX - por decisão do Reitor.

**CAPÍTULO VIII**  
**DA DOCUMENTAÇÃO**

~~**Art. 21.** Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria serão documentadas, em ordem~~



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL**  
**CONSELHO UNIVERSITÁRIO**  
**CÂMARA DE ADMINISTRAÇÃO**

eronomológica, constando em seu registro:

~~I – data do recebimento da demanda;~~

~~II – data da resposta;~~

**Art. 21.** Os usuários devem cadastrar suas manifestações no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-OUV.

I – Quando a Ouvidoria receber uma manifestação por outro meio, deve, ela própria cadastrar no sistema e-OUV.

II – O sistema e-OUV possibilita a guarda das manifestações e, das respostas, bem como a extração de relatórios, quando for necessário.

*(Nova redação pela Res. nº 4/CONSUNI/CAPGP/UFFS/2019, de 23/5/2019.)*

III - nome do demandante;

IV - endereço, telefone e/ou e-mail do demandante;

V - forma de contato mantido: pessoal, por telefone, carta, e-mail, fax;

VI - proveniência da demanda: comunidade interna ou externa;

VII - tipo de demanda: denúncia, reclamação, dúvida, sugestão, elogio, outros;

VIII - unidade envolvida;

IX - situação apresentada;

X - resposta, devidamente datada, e identificada.

~~**Art. 22.** Os dirigentes superiores da Universidade Federal da Fronteira Sul receberão, semestralmente, os demonstrativos da atuação da Ouvidoria, contendo:~~

~~I – a listagem das demandas encaminhadas à Ouvidoria;~~

~~II – descrição dos tipos de demandas, com a unidade envolvida;~~

~~III – o detalhamento mínimo da situação apresentada; e~~

**Art. 22.** Os dirigentes superiores da Universidade Federal da Fronteira Sul receberão, relatório anual, dos demonstrativos da atuação da Ouvidoria, contendo ao menos:

I – o quantitativo geral e mensal de manifestações encaminhadas à Ouvidoria;

II – o quantitativo de manifestações, por categoria, encaminhadas à Ouvidoria; e

III – o quantitativo de manifestações arquivadas e o motivo dos arquivamentos

*(Nova redação pela Res. nº 4/CONSUNI/CAPGP/UFFS/2019, de 23/5/2019.)*

IV - a resposta apresentada ao demandante.

## **CAPÍTULO IX** **DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS**

**Art. 23.** À equipe da Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição da República Federativa do Brasil e do Regime Jurídico Único dos Servidores Federais.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
CONSELHO UNIVERSITÁRIO  
CÂMARA DE ADMINISTRAÇÃO

**CAPÍTULO X**  
**DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA DA UFFS**

~~Art. 24.~~ Os serviços da Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul serão avaliados de maneira permanente pelos usuários de seus serviços, por meio de aplicação de questionários elaborados e aplicados pela própria equipe da Ouvidoria.

~~Parágrafo único.~~ Os questionários de avaliação deverão estar disponíveis em espaço virtual e físico nos postos de atendimento, facultando aos usuários dos serviços da Ouvidoria realizar a avaliação no momento do contato ou posteriormente.

Art. 24. Os serviços da Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul serão avaliados de maneira permanente por meio da “pesquisa de satisfação” que todo usuário tem a possibilidade de responder, no sistema e-OUV, ao receber a resposta de sua manifestação.

Parágrafo único. A Ouvidoria também pode encaminhar formulários de avaliação, à comunidade acadêmica e/ou regional, visando melhor avaliação dos seus serviços, bem como sugestões de melhorias.

*(Nova redação pela Res. nº 4/CONSUNI/CAPGP/UFFS/2019, de 23/5/2019.)*

**CAPÍTULO XI**  
**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS**

Art. 25. O Gabinete do Reitor, Pró-Reitores, Secretários Especiais, Diretores, Coordenadores e demais dirigentes de órgãos, bem como todos os docentes e técnicos administrativos em educação, que compõem a estrutura organizacional e funcional da Universidade Federal da Fronteira Sul, deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o acesso desta aos serviços, informações e servidores.

Art. 26. A Auditoria Interna e a Procuradoria Geral que presta serviços à Universidade Federal da Fronteira Sul devem atuar em parceria com a Ouvidoria da Instituição, tendo como pressuposto o princípio da cooperação.

Art. 27. A Reitoria assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul cumpra suas funções, inclusive para que o exercício das atribuições de seus integrantes não lhes resulte em qualquer prejuízo ou dano.

Art. 28. Este regulamento é parte integrante da Resolução nº 1/2015–CONSUNI/CA.