



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

RESOLUÇÃO Nº 16/CONSUNI, DE 25 DE ABRIL DE 2025

Regulamenta a estrutura, as atribuições e os procedimentos referentes à Ouvidoria Geral da UFC.

O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, tendo em vista o que deliberou o Conselho Universitário em sua 142ª Sessão Ordinária, realizada no dia 25 de abril de 2025, na forma do que dispõe o inciso V, do art. 53, da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, bem como das competências previstas nos artigos 11, alínea “c”, e artigo 25, alínea “q”, do Estatuto da Universidade Federal do Ceará em vigor e, nos termos da documentação apresentada por meio do processo administrativo SEI nº 23067.008287/2025-11,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o o Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Ceará, conforme o anexo, parte integrante desta Resolução.

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

Reitoria da Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, em 25 de abril de 2025.

CUSTÓDIO LUÍS SILVA DE ALMEIDA
Reitor

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 16/CONSUNI, DE 25 DE ABRIL DE 2025

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA GERAL DA UFC

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

TÍTULO I DA NATUREZA E OBJETIVO

Art. 1º A Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Ceará, vinculada ao Gabinete do Reitor, com jurisdição em todas as instâncias acadêmicas e administrativas, terá como objetivo defender os direitos e interesses da comunidade universitária e do público externo, em sua relação direta com a UFC,

estabelecendo um elo entre estes e as diferentes instâncias da Universidade, contribuindo para a democratização, aprimoramento, modernização e humanização de todos os serviços prestados pela instituição.

TÍTULO II DA ESTRUTURA, E DAS COMPETÊNCIAS

CAPÍTULO I DA ESTRUTURA

Art. 2º A Ouvidoria Geral da UFC será composta por:

- I – Ouvidor(a) Geral;
- II – Divisão de Apoio Administrativo; e
- III – Agentes de Ouvidoria.

Art. 3º A Ouvidoria terá como titular o(a) Ouvidor(a) Geral, indicado(a) pelo(a) Reitor(a) dentre os(as) servidores(as) docentes e técnico-administrativos(as) de nível superior, nomeado(a) após aprovação do Conselho Universitário, em sessão deliberativa especialmente convocada para este fim, nos termos da legislação vigente.

Art. 4º Os serviços de apoio da Ouvidoria serão realizados por servidores(as) do quadro da Universidade, denominados de agentes de ouvidoria, lotados na Ouvidoria, junto aos quais será escolhido um(a) Diretor(a) de Divisão de Apoio Administrativo.

Parágrafo Único: São atribuições do(a) Diretor(a) da Divisão de Apoio Administrativo:

- I – apoiar a Ouvidoria Geral no atendimento das demandas institucionais por meio do assessoramento ao(à) Ouvidor(a) Geral;
- II – colaborar com o(a) Ouvidor(a) Geral no atendimento às orientações e determinações dos órgãos de controle do Poder Executivo Federal; e
- III – manter as informações sobre os trabalhos de Ouvidoria atualizadas (arquivos físicos e digitais).

CAPÍTULO II DAS COMPETÊNCIAS DO(A) OUVIDOR(A)

Art. 5º Compete ao(à) Ouvidor(a) Geral:

- I – receber e atender servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e pessoas da comunidade externa que desejam apresentar sugestões, reclamações, denúncias, solicitações e elogios relacionados a quaisquer serviços prestados pela Universidade, garantindo-lhes acesso gratuito, informal e direto à Ouvidoria;
- II – encaminhar as manifestações das comunidades interna e externa aos gestores máximos das unidades responsáveis, para ciência e resposta no que for de sua competência;
- III – transmitir aos(as) usuários(as) da Ouvidoria resposta pertinente à questão por eles(as) suscitada;
- IV – retomar contato com os servidores envolvidos, quando não houver resposta ou qualquer encaminhamento positivo relacionado a demandas apresentadas;
- V – recomendar, às diversas instâncias acadêmicas e administrativas, medidas voltadas para

o aprimoramento dos serviços que prestam à comunidade, com base em manifestações previamente recebidas e tratadas pela Ouvidoria;

VI – prestar contas ao Reitor(a), por meio de relatório anual, sobre toda a movimentação da Ouvidoria, incluindo os procedimentos adotados e os resultados obtidos;

VII – dar ampla divulgação de suas atividades, por meio dos veículos de comunicação da Universidade;

VIII – preservar absoluto sigilo com relação ao nome ou qualquer informação que leve à identificação dos usuários da Ouvidoria;

IX – indicar, aos(às) usuários(as), a correta tramitação das questões alheias às suas funções;

X – recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;

XI – realizar, no exercício de competência exclusiva, a análise prévia de denúncias, devendo conhecer daquelas que contenham elementos mínimos descritivos de irregularidade, como autoria, materialidade e compreensão, ou indícios que permitam a administração pública federal inferir tais elementos;

XII – solicitar aos(às) manifestantes a complementação das informações contidas em suas manifestações, quanto estas se revelem insuficientes para a análise prévia, salvo no caso de denúncias não identificadas; e

XIII – verificar se as respostas, dos setores envolvidos nas manifestações de ouvidoria, foram emitidas pelas autoridades responsáveis pela adoção das providências necessárias, com a ciência do gestor máximo das respectivas unidades.

TÍTULO III DA NOMEAÇÃO E GARANTIAS DO(A) OUVIDOR(A)

Art. 6º O(a) Ouvidor(a) será indicado pelo(a) Reitor(a), conforme o § 1º do art. 11 do Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, submetida a indicação à aprovação por maioria absoluta no Conselho Universitário, respeitando-se as demais regras contidas na Seção I do referido Decreto;

§ 1º – Após decisão do Conselho Universitário, a proposta deve seguir para a avaliação da Controladoria Geral da União – CGU, nos termos dos §§ 1º e 3º do art. 11, do Decreto nº 9.492, de 2018, observada a Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

§ 2º – O(a) Ouvidor(a) deverá ser um(a) servidor(a) do quadro efetivo da Universidade Federal do Ceará, de nível superior, com mais de 05(cinco) anos de efetivo exercício na UFC, capacitação para o exercício da função e conhecimento da Instituição.

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

§ 4º – O(a) Ouvidor(a) deverá conhecer a estrutura e o funcionamento da Universidade, bem como a sua legislação.

§ 5º – O(a) indicado(a) deverá atender ainda, no mínimo, a um dos seguintes critérios específicos:

I – experiência de, no mínimo, 01(um) ano em atividades de Ouvidoria ou Acesso à Informação; ou

II – comprovação da conclusão da Certificação em Ouvidoria, concedida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), da Controladoria-Geral da União (CGU), nos últimos 3 (três) anos que antecedem à indicação ou no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contado da nomeação ou designação ao cargo ou função, como condicionante para a manutenção da aprovação da indicação.

Art. 7º O cargo de Ouvidor(a) deverá ser exercido por pessoa que não tenha sido:

I – condenado(a) em procedimento correccional ou ético nos últimos 3 (três) anos; e

II – condenado(a) pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso.

Art. 8º A permanência no cargo de titular da unidade setorial de Ouvidoria será de 03(três) anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período, conforme o disposto no art. 7º da Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020 da Controladoria-Geral da União (CGU).

Art. 9º Durante o mandato de 03(três) anos ou, na ocasião da sua prorrogação, o(a) Ouvidor(a) não poderá ser exonerado, salvo por:

I – perda de vínculo funcional com a instituição;

II – cometimento de infração prevista na Lei federal nº 8112/90;

III – manifestação de práticas abusivas ou conduta antiética;

IV – desrespeito a qualquer dos termos estabelecidos neste Regimento Interno;

V – a pedido do(a) próprio(a) titular da Ouvidoria; e

VI – ato de exoneração realizado pelo dirigente máximo da Universidade.

Art. 10 Ao(à) Ouvidor(a), no exercício de sua função, serão asseguradas autonomia e independência de ação, sendo-lhe franqueado(a) acesso livre a qualquer dependência da Universidade, bem como a informações, os registros, os processos e os documentos que, no seu entendimento, revelarem-se necessários ao pleno exercício de suas funções.

TÍTULO IV DA CONDUTA DOS AGENTES DE OUVIDORIA

Art. 11 No exercício de suas atribuições, os agentes de Ouvidoria observarão as regras definidas pelo Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo federal, constante do Anexo do Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994, pelo Código de Ética da UFC, bem como as seguintes diretrizes de atuação:

I – zelar pela tutela da confiança do usuário de serviços públicos que recorre à Ouvidoria;

II – adotar as medidas necessárias para salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes;

III – abster-se de publicar ou compartilhar informação obtida em razão do ofício por qualquer outro meio que não aqueles previstos neste Regimento;

IV – respeitar os(as) usuários(as) de serviços públicos em suas peculiaridades, necessidades e vulnerabilidades, bem como zelar pelo seu melhor interesse;

V – não adotar medidas tendentes à restrição dos direitos à manifestação de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, salvo se definidas por lei ou se necessárias para coibir ou prevenir violência ou grave ameaça; e

VI – preservar e proteger a identificação do denunciante ou documentos que possibilitem a identificação do/a denunciante.

TÍTULO V DAS GARANTIAS E PROTEÇÕES AOS(AS) DENUNCIANTES

Art. 12 A Ouvidoria Geral da UFC é o canal oficial e preferencial para o recebimento e o reconhecimento de denúncias relacionadas a práticas ilícitas, irregulares ou que contrariem a legislação vigente, normas institucionais ou os princípios da administração pública, sem prejuízo do acolhimento de denúncias pelas unidades administrativas e acadêmicas da Universidade, as quais deverão encaminhá-las à Ouvidoria ou à Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar (CPPAD), conforme o caso.

§1º – As manifestações podem ser formalizadas, preferencialmente, por meio da Plataforma

“Fala.BR”, sendo igualmente admitidos os seguintes canais: sistema SEI, endereço eletrônico oficial da Ouvidoria ou atendimento presencial.

§2º – Caso qualquer servidor(a) da UFC tome conhecimento de prática irregular cometida por outro(a) servidor(a), poderá apresentar representação formal à Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar (CPPAD), por meio de processo eletrônico (SEI), devendo, nesse caso, ser garantido o acesso da Ouvidoria à informação, para fins de registro e conhecimento.

§3º Na hipótese de queixas ou denúncias relatadas por discentes, servidores(as) terceirizados(as) ou cidadãos(ãs) a servidor(a) da UFC, este(a) deverá:

I – orientar o(a) denunciante a encaminhar o relato diretamente à Ouvidoria, podendo optar por fazê-lo de forma sigilosa ou identificada; e

II – caso o(a) denunciante não deseje fazê-lo, o(a) servidor(a) deverá lavrar termo com o conteúdo da denúncia e, se presentes indícios mínimos de autoria e materialidade, encaminhá-lo à CPPAD como representação formal para apuração.

Art. 13 A Ouvidoria Geral deverá garantir a ampla divulgação dos procedimentos e orientações necessários para a realização de denúncias, promovendo a transparência e o fácil acesso ao processo, por meio de canais apropriados e acessíveis ao público.

Art. 14 A unidade responsável pela apuração dos fatos deverá comunicar à Ouvidoria Geral acerca da conclusão do processo de apuração, indicando, quando pertinente, as medidas adotadas, as conclusões alcançadas e as providências tomadas.

Art. 15 Nos casos em que houver denúncia de retaliação ao denunciante, a Ouvidoria Geral deverá comunicar imediatamente à Controladoria-Geral da União (CGU), a fim de que sejam adotadas as providências cabíveis para a proteção do denunciante e a investigação dos fatos.

Parágrafo único. O(a) denunciante, sempre que possível, deverá ser informado(a) sobre o andamento do processo de apuração, respeitadas as normativas de sigilo e confidencialidade aplicáveis.

TÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 16 Todas as unidades da UFC deverão prestar, quando solicitadas, apoio à ação da Ouvidoria, inclusive fornecendo as informações e os dados necessários para a elaboração de respostas conclusivas às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de informação realizados pelos cidadãos-usuários.

§1º – Os(as) servidores(as) e os(as) ocupantes de cargos de direção, da UFC, nas áreas acadêmicas e administrativas, deverão, quando solicitados(as), prestar todas as informações disponíveis sobre o objeto da solicitação, no prazo de 20 (vinte) dias úteis, prorrogáveis por mais 10 (dez) úteis, mediante justificativa apresentada ao(à) titular da Ouvidoria.

§ 2º – A ausência de resposta, por parte dos(as) servidores(as) e dos(as) ocupantes de cargos de direção, da UFC, nos prazos estabelecidos no §1º, sujeitá-los-á (ou sujeitá-las-á) à apuração de responsabilidade, mediante procedimentos administrativos pertinentes, por representação do(a) Ouvidor(a) à unidade de apuração competente.

Art. 17 É vedado, ao(à) titular e aos(às) demais servidores(as) da Ouvidoria, tornar público ou utilizar para quaisquer outros fins, que não aqueles relacionados especificamente ao trabalho dessa instância, o conteúdo de quaisquer documentos ou informações recolhidas junto aos usuários ou aos diferentes setores da Universidade, seja no exercício do cargo, seja a *posteriori*.

Art. 18 Os casos omissos neste Regimento serão analisados e resolvidos pelo Reitor,

ouvindo-se o(a) Ouvidor(a).

Art. 19 Este regimento entra em vigor na data de sua aprovação no Conselho Universitário.

Reitoria da Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, em 25 de abril de 2025.

CUSTÓDIO LUÍS SILVA DE ALMEIDA
Reitor



Documento assinado eletronicamente por **CUSTODIO LUIS SILVA DE ALMEIDA**, Reitor, em 23/05/2025, às 18:39, conforme horário oficial de Brasília, 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.ufc.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **5633578** e o código CRC **ECAC2429**.

Av. da Universidade, 2853 - 85 3366-7340
CEP 60020-181 - Fortaleza/CE - <http://ufc.br/>

Referência: Processo nº 23067.008287/2025-11

SEI nº 5633578