



Ministério da Educação  
Universidade Federal do Piauí  
Gabinete do Reitor

RESOLUÇÃO CONSUN/UFPI Nº 128 DE 15 DE MAIO DE 2023

Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria da  
Universidade Federal do Piauí.

O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ e PRESIDENTE DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista decisão do mesmo Conselho em reunião do dia 10 de maio de 2023 e, considerando:

- o Processo Nº 23111.061599/2022-46;

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal do Piauí, na forma do Anexo desta Resolução.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor no dia 1º de junho de 2023, conforme disposto nos incisos I e II do art. 4º do Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019, da Presidência da República.

Teresina, 15 de maio de 2023

  
GILDÁSIO GUEDES FERNANDES

Reitor



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ  
OUVIDORIA

Campus Universitário Ministro Petrônio Portella – Bairro Ininga  
Cep: 64049-550 – Teresina-PI – Brasil



**ANEXO RESOLUÇÃO CONSUN Nº 128/2023**

**REGIMENTO INTERNO - OUVIDORIA**

**CAPÍTULO I  
DA NATUREZA DO OBJETO E DA FINALIDADE**

**Art. 1º** A Ouvidoria da Universidade Federal do Piauí - UFPI é um canal aberto de comunicação entre o cidadão (comunidade universitária e a sociedade em geral) e a Instituição, recomendando e intermediando ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes. Tem por finalidade receber, analisar, encaminhar e dar retorno sobre as demandas dos cidadãos referentes aos serviços institucionais, de forma humanizada e eficiente. Atua como um órgão de assessoramento da Reitoria e tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional.

**Art. 2º** À Ouvidoria compete:

- I - receber pedidos de acesso à informações públicas, reclamações, sugestões, denúncias, solicitações e elogios encaminhadas por membros da comunidade universitária e da sociedade em geral, através de manifestações espontâneas;
- II – analisar e encaminhar as manifestações aos setores administrativos responsáveis pelas providências e respostas, de forma a manter o cidadão informado sobre o caráter resolutório;
- III - sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas em proveito da sociedade em geral e da própria Universidade.

**Art. 3º** A Ouvidoria tem autonomia funcional no exercício de suas atribuições em todos os setores acadêmicos e administrativos dos *campi* da UFPI e dos Colégios Técnicos, para dar seguimento às manifestações recebidas, solicitando as providências requeridas para a solução e resposta a ser informada ao cidadão.

**Parágrafo único.** A ação da Ouvidoria far-se-á sem prejuízo das atividades específicas dos demais componentes organizacionais, os quais, contudo, estarão convocados a prestar auxílio por ela solicitado sempre que se fizer necessário.

**Art. 4º** A função de Ouvidor, por sua natureza *sui generis*, será única na Universidade, podendo este, entretanto, para a agilização de suas atribuições, sugerir ao Magnífico Reitor indicar adjunto à Ouvidoria, de forma permanente ou provisória, junto aos diversos componentes organizacionais.

**§ 1º** A atuação do adjunto à Ouvidoria dar-se-á em sintonia com as orientações do Ouvidor, a quem estará subordinado.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ  
OUVIDORIA

*Campus Universitário Ministro Petrônio Portella- Bairro Ininga  
Cep: 64049-550 – Teresina-PI – Brasil*



§ 2º Fica vedada a criação por parte dos diversos componentes organizacionais, sem a anuência do Conselho Universitário, de instâncias com atribuições semelhantes às da Ouvidoria e com a mesma denominação.

**CAPÍTULO II  
DA VINCULAÇÃO ADMINISTRATIVA**

**Art. 5º** A Ouvidoria da Universidade Federal do Piauí é diretamente vinculada ao Gabinete do Reitor, resguardada e assegurada sua autonomia funcional no âmbito de suas atribuições.

**CAPÍTULO III  
DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA**

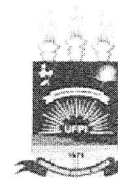
**Art. 6º** No exercício de suas funções, a Ouvidoria da Universidade Federal do Piauí tem as seguintes atribuições:

- 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;
- 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;
- V - dar encaminhamento às demandas diferenciadas, pulverizadas e até conflitantes, oferecendo a cada cidadão um tratamento personalizado e a todos um tratamento equânime;
- VI - encaminhar todas as denúncias recebidas, previamente analisadas, ao setor responsável para a devida apuração, dando ciência aos interessados das providências adotadas;
- VII - preparar, anualmente, estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da UFPI, divulgando os seus resultados;
- VIII - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;
- IX - sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pela UFPI;
- X - 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;
- XI - promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de Ouvidoria na UFPI;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ  
OUVIDORIA

Campus Universitário Ministro Petrônio Portella– Bairro Ininga  
Cep: 64049-550 – Teresina-PI – Brasil



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

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

XIV - manter relacionamento com os diversos setores da UFPI voltado para o fortalecimento da cidadania, fazendo desta posição orientadora na ação de cada servidor;

XV - exercer as atribuições do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

§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 UFPI, seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado.

**Art. 7º** A Ouvidoria da Universidade Federal do Piauí utilizará, para encaminhamento das demandas e sugestões, a linha hierárquica institucional.

**Parágrafo único.** Quando a linha hierárquica se revelar insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à determinada demanda, o assunto será encaminhado ao Reitor.

**Art. 8º** O Reitor da Universidade Federal do Piauí poderá expedir instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria.

**Art. 9º** 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 UFPI.

**Art. 10** No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria da UFPI poderá contar com a colaboração de servidores e docentes da UFPI, para o que deverá formalizar solicitação fundamentada às unidades ou órgãos da administração central em que estejam lotados.

**Art. 11** 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.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ  
OUVIDORIA

Campus Universitário Ministro Petrônio Portella – Bairro Ininga  
Cep: 64049-550 – Teresina-PI – Brasil



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

**Art. 12** A Ouvidoria da Universidade Federal do Piauí terá a seguinte estrutura administrativa:

- I - Ouvidor Chefe;
- II - Gestor do Serviço de Informações ao Cidadão;
- III- Secretaria.

**Art. 13** O Ouvidor será designado pelo Magnífico Reitor e legitimado pelo Conselho Universitário, dentre servidores docentes ou técnico-administrativos portadores de nível superior submetidos, respectivamente, aos regimes de dedicação exclusiva ou de quarenta horas semanais, que tenham, pelo menos, cinco anos de efetivo exercício na UFPI.

**Art. 14** O cargo de Ouvidor Geral exige os seguintes requisitos:

- I - atender às exigências do Art. 13 deste Regimento;
- II - possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;
- III - ter desenvoltura para se comunicar com os órgãos, entidades, instâncias e unidades da comunidade universitária e sociedade em geral;
- IV - ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações dos órgãos decisórios da UFPI;
- V - conhecer a estrutura e o funcionamento da Universidade, bem como a sua Legislação.

**Art. 15** Compete ao Ouvidor da Universidade Federal do Piauí:

- I - ouvir os membros da comunidade da UFPI 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;
- 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 UFPI.
  - c) manter relacionamento com as diversas áreas da UFPI 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 UFPI.
- V. Encaminhar à autoridade competente as denúncias de transgressão das normas legais e institucionais dos servidores.
- VI - cumprir e fazer cumprir este Regimento.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ  
OUVIDORIA

Campus Universitário Ministro Petrônio Portella– Bairro Ininga  
Cep: 64049-550 – Teresina-PI – Brasil



**Art. 16** Não havendo resposta por parte do setor responsável, dentro dos prazos definidos, o Ouvidor, no uso de suas atribuições, solicitará providências junto ao setor hierárquico e imediatamente superior.

**Art. 17** O Ouvidor Geral, no exercício de suas funções:

- I. poderá participar, sem direito a voto, das reuniões dos colegiados universitários;
- II. será recebido, sempre que o solicitar, por todos os ocupantes de cargos da Universidade, para pedir e receber explicações, orais e por escrito, sobre questões acadêmicas ou de outras atividades.

**Art. 18** O Gestor do Serviço de Informações ao Cidadão será designado pelo Magnífico Reitor, dentre servidores técnico-administrativos portadores de nível superior submetidos ao regime de quarenta horas semanais.

**Art. 19** São competências do Coordenador do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC):

- I - coordenar, planejar e organizar os serviços e as atividades referentes ao SIC;
- II - atuar com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da ética, moralidade, legalidade, impessoalidade e eficiência pública;
- III - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada;
- IV - orientar as unidades acadêmicas e administrativas sobre o cumprimento da legislação vigente sobre o acesso à informação;
- V - encaminhar à autoridade de monitoramento do cumprimento da Lei de Acesso à Informação, as reclamações dos cidadãos referentes aos pedidos de acesso à informação;
- VI - prestar informações e esclarecimentos ao(à) Ouvidor(a) Geral, quando convocado(a) para tal fim;
- VI - auxiliar na divulgação do SIC, tornando-o conhecido dos usuários dos serviços prestados pela UFJF que possam ser beneficiados pelo seu trabalho.

## CAPÍTULO V DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS

**Art. 20** À equipe da Ouvidoria da Universidade Federal Do Piauí, 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.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ  
OUVIDORIA

*Campus Universitário Ministro Petrônio Portella – Bairro Ininga  
Cep: 64049-550 – Teresina-PI – Brasil*



**CAPÍTULO VII**  
**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS**

**Art. 21** 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 Do Piauí, deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o acesso desta aos serviços, informações e servidores.

**Art. 22** A Auditoria Interna e a Procuradoria Geral que presta serviços à Universidade Federal do Piauí devem atuar em parceria com a Ouvidoria da Instituição, tendo como pressuposto o princípio da cooperação.