



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA
Conselho Universitário
Câmara de Normas e Recursos

RESOLUÇÃO CNR/CONSUNI/UFOB Nº 020, DE 23 DE OUTUBRO DE 2025.

Dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria da
Universidade Federal do Oeste da Bahia – UFOB.

A Câmara de Normas e Recursos - CNR, Assessora ao Conselho Universitário da Universidade Federal Do Oeste Da Bahia, no uso de suas atribuições legais, considerando a deliberação extraída da sua 22ª Reunião Ordinária, realizada no dia 23 de outubro de 2025, homologada na 61ª Reunião Ordinária do Conselho Universitário, realizada no dia 5 de novembro de 2025, resolve:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E ESTRUTURA

Art. 1º Esta Resolução dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste da Bahia – UFOB.

Parágrafo único. As atividades de ouvidoria devem estar em conformidade com o Regimento Interno da Reitoria da UFOB, especialmente aos dispositivos que tratam da “Ouvidoria”, e com a legislação superior vigente que trata sobre: participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; formas de recompensa pelo oferecimento de informações que sejam úteis para a prevenção, a repressão ou a apuração de crimes ou ilícitos administrativos; regulamentação de acesso às informações; disciplinamento das formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços.

Art. 2º A Ouvidoria da UFOB terá, pelo menos, um(a) Ouvidor(a), servidor(a) da Universidade, ativo(a), indicado(a) pelo(a) Reitor(a) e aprovado(a) pelo Conselho Universitário - Consuni, para mandato de 3 (três) anos, permitida uma recondução.

Parágrafo único. A gestão administrativa da Ouvidoria poderá contar com assistentes ou gestores de núcleos, especificamente designados para a administração de serviços ou sistemas, de livre designação da Reitoria.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA
Conselho Universitário
Câmara de Normas e Recursos

Art. 3º A Ouvidoria da UFOB contará com:

I - quantidade de servidores compatível com a demanda de tratamento de manifestações para cumprimento dos prazos legais;

II - local de fácil acesso para atendimento presencial, que disponha de condições que permitam a discricção e a manutenção do sigilo da identidade do manifestante e do conteúdo das manifestações apresentadas oralmente, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

III - sistema informatizado para gestão de informações e processos, que permita o registro digital das manifestações, bem como o seu tratamento no âmbito da unidade; e

IV - número de telefone e endereço de correio eletrônico de uso exclusivo da Ouvidoria, aos quais será dada transparência no sítio da UFOB.

§1º Ao realizar o atendimento presencial ou telefônico, a Ouvidoria observará as seguintes diretrizes:

I - atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;

II - resiliência no trato de situações não previstas;

III - respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário; e

IV - respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discricção, polidez e sigilo quando for dar tratamento a assuntos com restrição de acesso.

§2º Os meios de contato com a Ouvidoria, endereço do correio eletrônico e telefone, devem ser divulgados nos balcões e locais de atendimento presencial aos cidadãos, e na página oficial da UFOB na *internet*, em local de fácil acesso.

Art. 4º A Ouvidoria será chefiada por Servidor(s) com nível superior de formação acadêmica e que detenha obrigatoriamente os seguintes requisitos:

I - possuir certificação em ouvidoria concedida por instituição nacionalmente reconhecida; e

II - não ter sido condenado:

a) em procedimento correccional ou ético nos últimos 3 (três) anos;

b) pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA
Conselho Universitário
Câmara de Normas e Recursos

c) pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos dos normativos vigentes.

§1º O requisito a que se refere o inciso I poderá ser comprovado em até 6 (seis) meses após a nomeação.

§2º O titular da Ouvidoria terá mandato de 3 (três) anos, prorrogável uma vez pelo mesmo período.

§3º Findada a recondução referida no *Caput*, se a manutenção do titular da Ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo da entidade poderá prorrogar a titularidade por mais 1 (um) ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

§4º O mandato do titular da Ouvidoria poderá ser interrompido apenas nas seguintes situações:

- I - mediante a inocorrência das hipóteses do inciso II do *Caput*; ou
- II - de modo preventivo, em caso de conduta punível com demissão, evidente negligência, imprudência ou imperícia que resulte em prejuízo ao adequado cumprimento das obrigações legais da Ouvidoria, conforme os normativos vigentes, por ato da autoridade correcional competente, a partir da instauração do respectivo processo disciplinar, submetido à aprovação do Conselho Superior.

CAPÍTULO II
DAS COMPETÊNCIAS

Art. 5º Compete à ouvidoria:

- I - receber e dar tratamento a:
 - a) manifestações de usuários de serviços públicos, nos termos dos normativos vigentes;
 - b) relatos de informações e denúncias, conforme a legislação aplicável; e
 - c) petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público, em observância aos normativos de proteção de dados pessoais.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA
Conselho Universitário
Câmara de Normas e Recursos

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas; e

VII - assessorar o dirigente máximo da UFOB nos temas sob sua competência.

§1º Sempre que outra unidade da UFOB realize o disposto no inciso I, esta deverá encaminhar as informações coletadas imediatamente à Ouvidoria, vedada a manutenção de cópias na unidade recebedora.

§2º Incluem-se na alínea “a” do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem na própria UFOB.

Art. 6º A Ouvidoria deve ainda no exercício de suas competências:

I - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

II - realizar a articulação:

a) com instâncias e mecanismos de participação social, em especial com os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, nos termos dos normativos vigentes;

b) com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas; e

c) com as demais unidades da UFOB para a adequada execução de suas competências.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA
Conselho Universitário
Câmara de Normas e Recursos

III - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento das diretrizes previstas nos normativos aplicáveis;

IV - produzir anualmente o Relatório de Gestão, que será encaminhado à autoridade máxima da Instituição, para ser apreciado na Câmara de Normas e Recursos e disponibilizado integralmente na *internet* após aprovação, contendo, no mínimo:

a) informações de caráter estatístico e qualitativo acerca das manifestações recebidas, tratadas e encerradas, e o desempenho da Ouvidoria nos prazos legais;

b) as manifestações mais recorrentes recebidas no período;

c) as providências adotadas pela UFOB em decorrência das recomendações da Ouvidoria;

e

d) o nível de satisfação dos usuários.

V - elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo dirigente máximo da Instituição e encaminhado ao Conselho de Usuários para ciência e acompanhamento das ações;

VI - expedir recomendações aos setores responsáveis pela prestação de serviços públicos, visando a proteção dos direitos dos usuários e a sua melhoria; e

VII - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços, nos termos das legislações vigentes.

Parágrafo único. O disposto no inciso I deste artigo não afasta as competências estabelecidas nos normativos que tratam da mediação e da conciliação no âmbito da administração pública.

Art. 7º O(A) titular da Ouvidoria buscará a cooperação e sinergia de esforços entre os diversos setores da Instituição, com foco na melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão e, para cumprimento desse objetivo, poderá:

I - propor ao dirigente máximo da Instituição a criação de grupos de trabalho intersetoriais ou outras instâncias de governança;

II - desenvolver pesquisas de avaliação dos serviços públicos prestados aos usuários;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA
Conselho Universitário
Câmara de Normas e Recursos

III - adotar ações de gestão para a melhoria dos processos de atendimento às manifestações e representar aos órgãos de apuração contra situações de omissão, retardamento deliberado ou prestação de informação incorreta por servidor ou setor; e

IV - propor a revisão de normas internas para solução de demandas recorrentes recebidas pela Ouvidoria.

Art. 8º A Ouvidoria manterá plano anual de capacitação dos servidores que garanta treinamento sobre os normativos vigentes referentes à defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos e ao acesso à informação, mediante levantamento prévio de competências desejáveis para os seus servidores e identificação de cursos compatíveis, que deverão oferecer conteúdo mínimo de:

- I - gestão em ouvidoria;
- II - atendimento ao público;
- III - acesso à informação;
- IV - privacidade e proteção de dados pessoais;
- V - tratamento de denúncias; e
- VI - desenho e avaliação de serviços.

CAPÍTULO III
DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES E AVALIAÇÃO DO
ATENDIMENTO

Art. 9º O tratamento de manifestações realizado pela Ouvidoria compreende:

- I - recebimento da manifestação;
- II - registro da manifestação na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal - Fala.BR;
- III - triagem;
- IV - encaminhamento de manifestações para outra unidade, quando couber;
- V - análise preliminar da manifestação;
- VI - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA
Conselho Universitário
Câmara de Normas e Recursos

VII - trâmite à unidade ou unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação;

VIII - consolidação, elaboração e envio da resposta conclusiva ao usuário; e

IX - avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria e resolutividade da demanda pela Instituição.

§1º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:

I - pseudonimização da denúncia para trâmite às unidades de apuração ou para encaminhamento a órgão apuratório competente, neste último caso, quando não tenha sido colhido o consentimento prévio do denunciante para a realização de tal encaminhamento;

II - adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos; e

III - acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva enviada, reabertura de manifestação e complementação com novas informações relevantes.

§2º A Ouvidoria deverá cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos nos incisos I a VIII do *Caput* no prazo de até 30 (trinta) dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§3º Os procedimentos a que se refere o inciso II do §1º poderão ocorrer após o envio de resposta conclusiva pela Ouvidoria, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

Art. 10. Caso a Ouvidoria receba manifestação que não esteja relacionada às suas competências, deverá:

I - no caso de o órgão competente utilizar o mesmo sistema e base de dados informatizada, encaminhar a manifestação diretamente ao órgão responsável; e

II - no caso de o órgão responsável não utilizar o mesmo sistema e base de dados, indicar ao cidadão os canais de atendimento do órgão competente.

Parágrafo único. O encaminhamento de denúncias observará a legislação vigente que trata das orientações para o exercício das atividades de ouvidoria desenvolvidas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv e os artigos 20 e 21 desta norma.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA
Conselho Universitário
Câmara de Normas e Recursos

Art. 11. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso II do art. 9º desta norma.

§1º As manifestações recebidas por meio distinto ao definido no *Caput* serão digitalizadas e inseridas no Fala.BR, sistema utilizado pela Ouvidoria, sem prejuízo de que a Unidade oriente o manifestante a realizar sua manifestação diretamente na referida plataforma.

§2º No caso de impossibilidade de utilização da plataforma Fala.BR em toda a tramitação das manifestações, a Ouvidoria deverá adotar medidas de mitigação de riscos na replicação de dados sensíveis.

Art. 12. As manifestações colhidas verbalmente serão transcritas e inseridas no sistema a que se refere o *Caput*.

§1º Na transcrição de manifestações a que se refere o *Caput*, as unidades observarão as seguintes diretrizes:

- I - registro completo, fidedigno e integral da manifestação; e
- II - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários distintos.

§2º No ato de registro da manifestação, cabe à Ouvidoria informar ao manifestante o número de protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação.

Art. 13. Na análise preliminar das manifestações, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da Ouvidoria, e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

§1º Na análise preliminar de denúncias deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos que amparem a sua apuração.

§2º A denúncia será considerada habilitada quando existirem os requisitos a que se refere o §1º.

§3º A denúncia poderá ser encerrada pela Ouvidoria:

- I - quando os fatos relatados forem de competência de órgão não subordinado à UFOB
- ou



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA
Conselho Universitário
Câmara de Normas e Recursos

II - excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção do denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

Art. 14. Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações.

§1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de 20 (vinte) dias corridos, contados da data do seu recebimento, vedada a realização de pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

§2º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no §2º do art. 9º desta norma, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§3º A falta da complementação de informações pelo usuário no prazo estabelecido no §1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 15. A Ouvidoria pode solicitar informações às áreas responsáveis pela execução de serviços ou por tomada de providências, as quais devem responder dentro do prazo de até 20 (vinte) dias corridos, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma interna que estabeleça prazo inferior.

Art. 16. A Ouvidoria deverá comunicar-se com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:

I - utilização de termos e expressões compreensíveis pelo manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

II - estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, que deixem informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Art. 17. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, a Ouvidoria observará o seguinte conteúdo mínimo:

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA
Conselho Universitário
Câmara de Normas e Recursos

III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento ao que foi solicitado;

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, com informação sobre o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e

V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias junto ao órgão competente, ou sobre o seu arquivamento.

Art. 18. A Ouvidoria deverá oferecer mecanismo de avaliação do atendimento prestado e da resolutividade apresentada pela Instituição a cada demanda, após o encaminhamento da resposta conclusiva.

Art. 19. A Ouvidoria exigirá certificação de identidade sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados.

§1º A certificação de identidade de que trata o *Caput* ocorrerá:

I - virtualmente, caso o manifestante possua identidade ou certificação digital; ou

II - presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto à Ouvidoria.

§2º Excepcionalmente, a Ouvidoria poderá adotar meios alternativos de certificação de identidade por meio da conferência das informações inseridas em seu cadastro com informações disponíveis em outras fontes constantes de bases públicas.

Art. 20. A identidade dos manifestantes é informação protegida nos termos dos normativos vigentes sobre defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos e proteção de dados pessoais.

§1º A proteção de que trata o *Caput* estende-se à identidade e aos elementos de identificação do manifestante, os quais compreendem, dentre outros, dados cadastrais, atributos genéticos, atributos biométricos, e dados biográficos.

§2º O acesso às informações de que trata o *Caput* será restrito aos agentes públicos legalmente autorizados e com necessidade de conhecê-las, os quais estarão sujeitos à responsabilização por seu uso indevido conforme os normativos aplicáveis.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA
Conselho Universitário
Câmara de Normas e Recursos

Art. 21. A denúncia recebida que contiver requisitos mínimos será considerada habilitada e enviada às unidades de apuração da UFOB.

§1º Considera-se unidade de apuração aquela que detenha competência normativa para a apuração de denúncias.

§2º As unidades de apuração encaminharão à Ouvidoria o resultado final, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§3º Caso a denúncia não contenha os requisitos mínimos para habilitação, deverá ser mantido registro de justificativa para a sua inabilitação e, quando identificado, o denunciante deve receber resposta fundamentada.

Art. 22. Desde o recebimento da denúncia, a Ouvidoria adotará as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, em observância aos normativos vigentes.

§1º A proteção à identidade do denunciante se dará pelo prazo de 100 (cem) anos, por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer.

§2º A necessidade de conhecer será declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

Art. 23. Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade, dispensada a produção de resposta conclusiva.

Parágrafo único. A impossibilidade do envio de resposta conclusiva pela falta de identificação do demandante não dispensa a Ouvidoria de registrar o encaminhamento à unidade de apuração e dos seus resultados, além de motivar o seu arquivamento no sistema institucional de tratamento de manifestações.

Art. 24. Serão tratadas como manifestações de ouvidoria de tipologia “solicitação” as petições de titulares de dados pessoais que visem a exercer os seguintes direitos, conforme Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD:

- I - a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- II - a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA
Conselho Universitário
Câmara de Normas e Recursos

- III - a eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular;
- IV - a revogação do consentimento; e
- V - a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais.

Parágrafo único. As petições de titulares de dados pessoais que visem a exercer os direitos previstos no *Caput*, observarão os prazos e procedimentos previstos nos normativos vigentes.

CAPÍTULO IV
DA RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS

Art. 25. Cabe à Ouvidoria disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação, em conformidade com os normativos vigentes, bem como prestar atendimento e orientação aos usuários sobre tais instrumentos, observados os seguintes princípios:

- I - empatia;
- II - imparcialidade;
- III - isonomia entre as partes;
- IV - autonomia da vontade das partes;
- V - busca do consenso;
- VI - boa-fé;
- VII - proporcionalidade entre meios e fins; e
- VIII - respeito à ordem pública e às leis vigentes.

Parágrafo único. As ações relacionadas à resolução pacífica de conflitos serão executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, por meio de procedimento regulamentado no âmbito da UFOB.

Art. 26. A Ouvidoria poderá utilizar meios de resolução pacífica de conflitos, em especial para a solução de controvérsias nas quais seja importante a direta e voluntária ação de ambas as partes divergentes.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA
Conselho Universitário
Câmara de Normas e Recursos

Parágrafo único. Os meios de resolução pacífica de conflitos não serão elegíveis quando:

- I - as partes no conflito não tenham consentido com o uso da metodologia de resolução pacífica de conflitos;
- II - o objeto do conflito seja um direito indisponível; e
- III - a resolução implicar na transigência sobre:
 - a) aplicação de ato normativo; ou
 - b) conduta passível de responsabilização de agente público.
- IV - quando decorrente de denúncia.

Art. 27. Caberá ao responsável pelo processo de resolução pacífica de conflitos:

- I - assegurar às partes igualdade de tratamento;
- II - assegurar às partes o acesso às informações necessárias à tomada de decisão livre e informada;
- III - zelar pela rápida solução do conflito;
- IV - aproximar as partes para que elas negociem diretamente a solução desejada de sua divergência;
- V - manter registros de todo o processo de resolução pacífica do conflito, colhendo os compromissos das partes, quando cabível; e
- VI - adotar as medidas necessárias à formalização do acordo entre as partes.

Art. 28. A Ouvidoria poderá propor o uso de meios de resolução pacífica de conflitos de ofício ou a pedido do usuário ou gestor.

CAPÍTULO V
DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO E DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS
PÚBLICOS

Seção I
Da Carta de Serviços ao Usuário



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA
Conselho Universitário
Câmara de Normas e Recursos

Art. 29. A Carta de Serviços ao Usuário constitui documento elaborado por cada órgão ou entidade da Administração Pública, com o objetivo de informar à sociedade:

- I - quais são os serviços oferecidos;
- II - as formas de acesso a cada serviço;
- III - os requisitos, documentos e procedimentos necessários à sua utilização;
- IV - os compromissos de atendimento assumidos pelo órgão ou entidade; e
- V - os padrões de qualidade estabelecidos para a prestação dos serviços.

§1º A Carta de Serviços deverá ser publicada no site institucional do órgão ou entidade e mantida atualizada regularmente.

§2º A Carta de Serviços observará o disposto na legislação vigente que trata da regulamentação do acesso à informação e do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, garantindo à sociedade acesso às informações de forma clara, simplificada e efetiva.

§3º A divulgação da Carta de Serviços constitui instrumento de transparência ativa e de fortalecimento do controle social sobre a Administração Pública.

Art. 30. Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a Ouvidoria assegurará que estejam disponíveis as informações relativas:

- I - ao nome do serviço oferecido;
- II - aos requisitos, formas, locais e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III - às etapas para processamento e mecanismo de consulta das etapas do serviço;
- IV - ao prazo para a prestação do serviço;
- V - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- VI - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento; e
- VII - ao tempo de espera para o atendimento.

Art. 31. Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, a Ouvidoria deverá adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviços no sítio eletrônico da UFOB.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA
Conselho Universitário
Câmara de Normas e Recursos

Art. 32. A Ouvidoria deverá promover a revisão da Carta de Serviços periodicamente e orientar às áreas responsáveis a proceder às alterações das informações de cada serviço, bem como em caso de descontinuidade ou criação de novo serviço.

Seção II
Dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos

Art. 33. Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos são órgãos de natureza consultiva, aos quais compete:

- I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;
- II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação da Ouvidoria.

Art. 34. Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos serão compostos por usuários dos serviços públicos ofertados pela Instituição, selecionados dentre aqueles que se candidatarem mediante chamamento público conduzido pela Ouvidoria da UFOB.

§1º O chamamento público a que se refere o *Caput* será realizado por meio que garanta ampla publicidade e que seja apto a alcançar, no mínimo, os usuários de serviços públicos cadastrados junto à Ouvidoria da UFOB.

§2º O usuário que quiser se candidatar informará os serviços públicos cujo Conselho tenha interesse em participar.

§3º A Ouvidoria da UFOB poderá adotar critérios adicionais de seleção que garantam a representatividade dos usuários inscritos no chamamento público a que se refere o *Caput*.

Art. 35. Os conselheiros farão avaliações individualizadas dos serviços, as quais serão consolidadas eletronicamente, a fim de subsidiar as ações da Ouvidoria da UFOB.

§1º A convocação dos conselheiros para as avaliações individualizadas dos serviços, nos termos do disposto no *Caput*, deverá ser realizada, no mínimo, a cada 12 (doze) meses.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA
Conselho Universitário
Câmara de Normas e Recursos

§2º A participação nos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada.

Art. 36. A composição dos Conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

CAPÍTULO VI
DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Art. 37. O acesso do usuário a informações será regido pelos normativos vigentes sobre acesso à informação, juntamente com este Regulamento Próprio da Ouvidoria.

Art. 38. O Serviço de Informação ao Cidadão é setor da Ouvidoria da UFOB, estando o canal submetido à esta normativa.

Art. 39. O Serviço de Informação ao Cidadão é seção responsável por atender e orientar o público em geral quanto à execução do direito de acesso à informação e, ainda:

I - pelo recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;

II - pelo registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número do protocolo, que conterà a data de apresentação do pedido;

III - pelo encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber;

IV - pela orientação dos setores da administração pública quanto à operacionalização do atendimento ao pedido; e

V - pela verificação das informações enviadas pela Administração Pública, zelando pelo correto atendimento do pedido de informação.

Art. 40. O gestor do Serviço de Informação ao Cidadão será responsável por implementar as obrigações descritas nos normativos aplicáveis, bem como:



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA
Conselho Universitário
Câmara de Normas e Recursos

I - atuar em consonância com as orientações exaradas pela Controladoria-Geral da União para o tema, bem como as normativas internas e recomendações da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação;

II - guardar sigilo da identidade dos solicitantes, exceto nos casos em que se fizer necessário para o atendimento de demandas que requeiram acesso à informações pessoais do próprio solicitante;

III - avaliar a demanda quanto à sua compatibilidade com os normativos vigentes sobre acesso à informação;

IV - encaminhar as demandas aos setores responsáveis pela confecção da resposta de forma diligente, clara e formal, informando o prazo de atendimento;

V - promover o atendimento imediato dos pedidos cujas informações já estejam em transparência ativa;

VI - alertar e orientar os respondentes quanto às responsabilidades legais envolvendo a divulgação de informações de acesso restrito sem a proteção devida;

VII - alertar os respondentes quanto ao término do prazo regular para resposta, bem como acerca da possibilidade de prorrogação e necessária justificativa;

VIII - encaminhar de forma diligente os pedidos de recurso às autoridades pertinentes, bem como auxiliar no esclarecimento e contextualização da demanda;

IX - manter a aba “Serviço de Informação ao Cidadão” do site institucional atualizada;

X - elaborar, em conjunto com a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, relatório estatístico, descritivo, quanto ao atendimento das demandas de transparência passiva na UFOB, bem como informar outras ações que tenham contribuído para o desenvolvimento da política pública no órgão;

XI - auxiliar a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação no preenchimento do questionário de avaliação de transparência ativa da Controladoria-Geral da União; e

XII - elaborar e acompanhar a execução do Plano de dados abertos.

Parágrafo único. No que compete ao inciso IV o setor responsável terá 7 (sete) dias úteis para enviar a resposta, prorrogável por mais 5 (cinco) dias úteis, mediante justificativa.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA
Conselho Universitário
Câmara de Normas e Recursos

Art. 41. O(A) Gestor(a) do Serviço de Informação ao Cidadão será designado(a) por portaria do(a) Reitor(a).

Art. 42. As demandas de informações oficiais sobre o órgão, preferencialmente, deverão ser cadastradas pelos interessados no Sistema Eletrônico de Acesso à Informação, via Fala.BR.

Parágrafo único. Sempre que a demanda for recebida por meio de registro em meio físico ou por e- mail, os responsáveis pelo Serviço de Informação ao Cidadão deverão promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o *Caput* deste artigo.

Art. 43. As informações serão, preferencialmente, disponibilizadas no formato digital, devendo o setor responsável por ofertá-las e o gestor do serviço cooperarem para a digitalização dos documentos, quando necessário.

Art. 44. Quando do recebimento de manifestações que sejam próprias da Ouvidoria, o(a) Gestor(a) do Serviço de Informação ao Cidadão deverá providenciar o envio imediato ao(à) Ouvidor(a) da UFOB.

Parágrafo único. O(A) Gestor(a) do Serviço de Informação ao Cidadão também deverá encaminhar ao(à) Ouvidor(a) qualquer indício de irregularidade que observar no curso de suas atividades de tratamento de informações.

Art. 45. A Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação será designada pelo(a) Reitor(a), entre aqueles servidores que lhe sejam diretamente subordinados, para exercer as atividades descritas na referida Lei.

CAPÍTULO VII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 46. Ao(À) Ouvidor(a) serão asseguradas plena autonomia e independência, bem como acesso direto a servidores e setores da UFOB, documentos e informações necessários e vinculados ao desempenho de suas funções e elucidação das manifestações encaminhadas à Ouvidoria, resguardadas as previsões legais.

Art. 47. É vedada a participação de membro da Ouvidoria da UFOB em comissões, comitês e congêneres, exceto naqueles relacionados às atividades próprias do setor, de governança ou de integridade ou em instâncias internas de caráter consultivo ou de planejamento institucional.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA
Conselho Universitário
Câmara de Normas e Recursos

Art. 48. Caberá representação à Ouvidoria-Geral da União no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos neste Regulamento próprio da Ouvidoria.

Art. 49. Os casos omissos neste Regimento devem ser dirimidos pela Câmara de Normas e Recursos - CNR.

Art. 50. Esta Resolução entra em vigor em 2 de janeiro de 2026.

CLAYTON DA SILVA BARCELOS
Presidente da Câmara de Normas e Recursos

JACQUES ANTONIO DE MIRANDA
Presidente do Conselho Universitário



RESOLUÇÃO CNR Nº 3/2025 - SODS (11.01.21)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 27/02/2026 15:00)

GLEICIANNE DOURADO COSTA

COORD.DE SECRETARIA SUPERIOR - TITULAR

SODS (11.01.21)

Matrícula: ###525#0

Visualize o documento original em <https://sig.ufob.edu.br/documentos/> informando seu número: 3, ano: 2025, tipo:
RESOLUÇÃO CNR, data de emissão: 27/02/2026 e o código de verificação: 39556f854d