



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

Anexo I da Resolução UFSM nº 249, de 02 de março de 2026.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º A Ouvidoria da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) é um órgão autônomo de assessoramento vinculado diretamente ao Gabinete do Reitor, atuando com independência funcional no âmbito de suas atribuições e com jurisdição em todas as instâncias administrativas e acadêmicas da UFSM, com a finalidade de promover a defesa dos direitos dos(as) usuários(as) dos serviços públicos, a participação e o controle social, por meio do estabelecimento de um canal de interlocução e mediação entre a comunidade interna e externa com a UFSM.

Parágrafo único. A Ouvidoria da UFSM não tem caráter judicante e exerce suas atribuições intermediando as demandas entre os(as) usuários(as) e a UFSM.

Art. 2º Para os fins deste regimento, considera-se:

I - usuário(a): pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - usuário(a) interno(a) ou comunidade interna: pessoa física que possui com a UFSM um vínculo formal vigente de trabalho, pesquisa ou estudo, a exemplo de servidores(as), agentes públicos(as) e discentes da UFSM;

III - usuário(a) externo(a) ou comunidade externa: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público sem possuir com a UFSM um vínculo formal vigente de trabalho, pesquisa ou estudo;

IV - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

V - agente público(a): quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

VI - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações, simplifique e demais pronunciamentos de usuários(as) que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos(as) na prestação e fiscalização de tais serviços;

VII - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do(a) manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público federal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais;

(Fol. 02 do Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal de Santa Maria - Anexo I da Resolução UFSM nº 249, de 02 de março de 2026)

VIII - elemento de identificação: qualquer dado ou informação que permita a associação direta ou indireta do(a) denunciante à denúncia por ele(a) realizada;

IX - pseudonimização: tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um(a) indivíduo(a), senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo(a) controlador(a) em ambiente controlado e seguro;

X - anonimato: modo pelo qual o(a) denunciante comunica uma irregularidade à administração pública sem registrar nenhum dado pessoal, impedindo assim uma associação, direta ou indireta, a um(a) indivíduo(a), e sem receber um protocolo da denúncia, o que impossibilita ao(à) denunciante acompanhar o tratamento ou receber informações de denúncias anônimas;

XI - denunciante: qualquer pessoa, física ou jurídica, que apresente denúncia a que se refere a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, art. 2º, inciso V;

XII - unidade de apuração: unidade administrativa ou autoridade com competência para realizar a análise dos fatos relatados em denúncia;

XIII - decisão administrativa: ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública federal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade;

XIV - linguagem cidadã: utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - carta de serviços: guia que relaciona os serviços oferecidos pela Instituição, descrevendo de forma clara e objetiva os requisitos para acessá-los, os prazos de atendimento, os canais de comunicação e os compromissos assumidos quanto à qualidade do atendimento, objetivando facilitar o acesso aos serviços, a transparência e o controle social.

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria da UFSM:

I - receber e dar tratamento a:

a) manifestações de usuários(as) de serviços públicos a que se refere a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

b) relatos de informações a que se refere a Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, art. 4º-A; e

c) petições destinadas ao exercício dos direitos do(a) titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, art. 18.

II - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre os(as) usuários(as) dos serviços públicos e os órgãos e as unidades da Universidade Federal de Santa Maria, a que se refere a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, art. 13, inciso VII;

III - exercer as atribuições do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), a que se refere a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, art. 9º;

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

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

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

(Fol. 03 do Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal de Santa Maria - Anexo I da Resolução UFSM nº 249, de 02 de março de 2026)

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

VIII - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na qual conste um guia dos serviços ofertados e os requisitos para acessá-los, bem como os padrões de qualidades e os compromissos de atendimento aos(as) usuários(as); e

IX - assessorar o(a) dirigente máximo(a) da Universidade Federal de Santa Maria nos temas sob sua competência.

§ 1º Sempre que outro órgão ou unidade administrativa da Universidade Federal de Santa Maria realizar o disposto no inciso I, deste artigo, recepcionando as demandas de ouvidoria, especialmente denúncias e reclamações, deverá imediatamente encaminhar as informações coletadas à Ouvidoria da UFSM, sendo vedada a manutenção de cópias na unidade recebedora.

§ 2º Incluem-se na alínea a do inciso I, deste artigo, as manifestações recebidas de agentes públicos(as) que atuem na Universidade Federal de Santa Maria.

Art. 4º A Ouvidoria da UFSM deve ainda no exercício de suas competências:

I - realizar a articulação:

a) com instâncias e mecanismos de participação social, a exemplo de Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, previstos na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, Capítulo V;

b) com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos(as) usuários(as) de serviços públicos; e

c) com as demais unidades administrativas da Universidade Federal de Santa Maria para a adequada execução de suas competências.

II - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os(as) usuários(as) de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, artigos 13 e 14;

III - produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, artigos 14 e 15, que será encaminhado ao(à) Reitor(a) da Universidade Federal de Santa Maria e publicado pela Instituição;

IV - elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria e dar ciência ao(à) dirigente máximo(a) da Universidade Federal de Santa Maria; e

V - expedir recomendações aos setores responsáveis pela prestação de serviços públicos, visando a proteção dos direitos dos(as) usuários(as) e a melhoria e aperfeiçoamento na prestação dos serviços públicos.

Art. 5º No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria da UFSM deverá agir tendo como guia de suas ações os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica das controvérsias, prevalência dos direitos humanos, defesa da diversidade, da pluralidade e da liberdade de aprendizado, ensino, pesquisa e divulgação de pensamentos, artes e saberes, dentre outros, e de acordo com as seguintes diretrizes:

I - agir com ética, zelo, transparência, respeito, presteza e imparcialidade;

II - colaborar com a integração das demais Ouvidorias Públicas;

III - zelar pela sua autonomia;

(Fol. 04 do Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal de Santa Maria - Anexo I da Resolução UFSM nº 249, de 02 de março de 2026)

IV - consolidar a participação social como método de governo e incentivar o controle social;

V - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos prestados pela UFSM;

VI - promover uma cultura de diálogo e de paz social por meio de práticas autocompositivas; e

VII - buscar a criação de soluções coletivas a partir de riscos e vulnerabilidades identificados pelo conjunto de manifestações individuais.

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO

Art. 6º A Ouvidoria da UFSM terá a seguinte composição mínima:

I - Ouvidor(a); e

II - Respondente do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

Art. 7º A Ouvidoria da UFSM é uma unidade setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) e será dirigida pelo(a) Ouvidor(a), que se configura como Cargo de Direção, com atribuições definidas.

§ 1º O Cargo de Direção (CD 3) é atribuído ao(à) Ouvidor(a);

§ 2º O(A) dirigente máximo(a) da UFSM irá encaminhar previamente as propostas de nomeação, designação e de recondução do(a) titular da Ouvidoria da UFSM - unidade setorial do SisOuv - à avaliação da Controladoria-Geral da União (CGU), nos termos do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, art. 11, parágrafo 1º e parágrafo 3º, e da Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

Art. 8º A Ouvidoria da UFSM será chefiada por servidor(a) de nível superior de formação acadêmica e que detenha obrigatoriamente os seguintes requisitos:

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

II - ter a nomeação, designação ou recondução submetida e aprovada pela CGU; e

III - não ter sido condenado(a):

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

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

c) pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

Parágrafo único. O requisito a que se refere o inciso I, deste artigo, poderá ser comprovado em até 6 (seis) meses após a nomeação.

Art. 9º O(A) titular da Ouvidoria da UFSM terá mandato de 3 (três) anos, o qual poderá ser prorrogado uma única vez pelo mesmo período.

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

§ 2º O mandato do(a) titular da Ouvidoria poderá ser interrompido apenas nas seguintes situações:

I - mediante a incorrência nas hipóteses do inciso III do artigo 8º deste Regimento;

(Fol. 05 do Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal de Santa Maria - Anexo I da Resolução UFSM nº 249, de 02 de março de 2026)

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, nos termos da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, por ato da autoridade correcional competente, a partir da instauração do respectivo processo disciplinar; ou

III - por ato devidamente justificado do(a) dirigente máximo(a), precedido de parecer favorável do órgão central de ouvidoria (SisOuv), que necessariamente indique a inobservância de requisitos de conduta, de procedimentos normatizados ou desempenho insatisfatório que impacte na qualidade dos trabalhos, nas metas e tempestividade, considerados os recursos à disposição da unidade de ouvidoria.

§ 3º O(A) ocupante da função prevista no *caput* será substituído(a), em seus afastamentos temporários e impedimentos eventuais, por servidor(a) por ele(a) indicado(a) e previamente designado(a) na forma da legislação específica.

Art. 10. 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(à) dirigente máximo(a) da Instituição a criação de grupos de trabalho intersetoriais ou outras instâncias de governança;

II - desenvolver pesquisas de avaliação dos serviços públicos prestados aos(às) usuários(as);

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(a) ou setor; e

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

Art. 11. A Ouvidoria manterá plano anual de capacitação dos(as) servidores(as) que garanta o treinamento que aborde as Leis nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, mediante levantamento prévio de competências desejáveis para os(as) seus(uas) servidores(as) e identificação de cursos compatíveis, que deverão oferecer conteúdo mínimo de:

I - gestão em ouvidoria;

II - atendimento ao público;

III - acesso à informação;

IV - mediação, conciliação e outras metodologias autocompositivas;

V - privacidade e proteção de dados pessoais;

VI - tratamento de denúncias; e

VII - desenho e avaliação de serviços.

CAPÍTULO III

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

Art. 12. O tratamento de manifestações realizado pela Ouvidoria da UFSM compreende:

I - recebimento da manifestação por meio do Sistema Integrado de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR;

(Fol. 06 do Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal de Santa Maria - Anexo I da Resolução UFSM nº 249, de 02 de março de 2026)

II - triagem;

III - encaminhamento de manifestações para outra unidade de Ouvidoria, quando se tratar de teor referente à competência de outro órgão público;

IV - análise preliminar da manifestação;

V - solicitação de complementação de informações aos(as) manifestantes ou de consentimento, quando couber;

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

VII - consolidação, elaboração e envio da resposta conclusiva ao(à) usuário(a); e

VIII - 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(a) denunciante para a realização de tal encaminhamento;

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

III - acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva enviada, acompanhamento da resolutividade, 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 O prazo de cumprimento das unidades internas da UFSM é de até 20 (vinte) dias, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa à Ouvidoria da UFSM.

Art. 13. 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 informatizados, encaminhar a manifestação diretamente ao órgão responsável; ou

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

Art. 14. As manifestações deverão ser formalizadas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

§ 1º As manifestações recebidas por meio distinto ao definido no *caput* serão digitalizadas e inseridas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, sem prejuízo de que a Ouvidoria oriente o(a) manifestante a realizar sua manifestação diretamente na referida plataforma.

§ 2º O registro da manifestação deverá ser realizado preferencialmente pelo(a) próprio(a) manifestante, tendo em vista a fidedignidade do relato, sem prejuízo de que, em caso de impossibilidade ou incapacidade, um(a) servidor(a) da Ouvidoria possa auxiliar.

Art. 15. Em caso de incapacidade ou impossibilidade do(a) manifestante, as manifestações colhidas verbalmente serão transcritas e inseridas na Plataforma Fala.BR.

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

(Fol. 07 do Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal de Santa Maria - Anexo I da Resolução UFSM nº 249, de 02 de março de 2026)

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(à) manifestante o número de protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação.

Art. 16. 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(a) manifestante.

§ 1º Na análise preliminar de denúncias deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos que amparem a sua apuração, como indícios de autoria, materialidade e relevância.

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

§ 3º A denúncia poderá ser encerrada pela ouvidoria:

I - quando os fatos relatados forem de competência de órgão não subordinado à Universidade Federal de Santa Maria; ou

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

Art. 17. Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, a Ouvidoria deverá solicitar ao(à) usuário(a) a complementação de informações.

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

§ 2º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo legal previsto no art. 12, parágrafo 2º, deste Regimento, que será retomado a partir do recebimento da resposta do(a) usuário(a).

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

Art. 18. A Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas da Universidade Federal de Santa Maria responsáveis pela execução de serviços ou pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até 20 (vinte) dias, contados do recebimento pelo setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de, em casos excepcionais, o prazo ser menor e expresso no despacho de tramitação da Ouvidoria.

Art. 19. A Ouvidoria deverá comunicar-se com os(as) manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, seguindo os princípios da linguagem cidadã, observando as seguintes orientações:

I - utilização de termos e expressões compreensíveis pelo(a) manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente e de termos técnicos, sempre que possível; 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.

(Fol. 08 do Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal de Santa Maria - Anexo I da Resolução UFSM nº 249, de 02 de março de 2026)

Art. 20. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, a Ouvidoria da UFSM observará o seguinte conteúdo mínimo:

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao(à) agente público(a) ou ao(à) responsável pelo serviço público prestado, à sua chefia imediata e à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP);

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado e possíveis soluções, quando couber;

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(a) gestor(a) sobre a possibilidade de sua adoção, com informação sobre o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber;

V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias e o respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão competente, ou sobre o seu arquivamento; e

VI - no caso de simplifique, descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada, com informação sobre as fases e o cronograma e respectivo número que identifique o procedimento administrativo para acompanhamento e monitoramento da implementação.

Art. 21. A Ouvidoria deverá, ao encaminhar a resposta conclusiva, orientar o(a) manifestante sobre o mecanismo que a Plataforma Fala.BR oferece de avaliação do atendimento prestado e da resolutividade apresentada pela instituição a cada demanda.

Art. 22. A Ouvidoria exigirá certificação de identidade sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao(à) próprio(a) manifestante ou a terceiros(as) por ele(a) autorizados(as).

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

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

II - presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo(a) 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. 23. A identidade dos(as) manifestantes é informação protegida nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, art. 10, parágrafo 7º, e da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, art. 4º-B, e demais normas que tratam da proteção de dados pessoais.

§ 1º A proteção de que trata o *caput* estende-se à identidade e aos elementos de identificação do(a) 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(às) agentes públicos(as) legalmente autorizados(as) e com necessidade de conhecê-las, os quais estarão sujeitos(as) à responsabilização por seu uso indevido nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, art. 32.

Art. 24. A denúncia recebida que contiver requisitos mínimos será considerada habilitada e enviada às unidades de apuração conforme regras de competência da Universidade Federal de Santa Maria, estabelecidas no Regimento Geral da UFSM e no Código de Ética e Convivência Discente.

(Fol. 09 do Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal de Santa Maria - Anexo I da Resolução UFSM nº 249, de 02 de março de 2026)

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

§ 2º As unidades de apuração da Universidade Federal de Santa Maria encaminharão à Ouvidoria a decisão, a fim de dar conhecimento ao(à) 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(a), o(a) denunciante deve receber resposta fundamentada.

Art. 25. Desde o recebimento da denúncia, a Ouvidoria adotará as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do(a) denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018.

§ 1º A proteção à identidade do(a) 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(às) agentes públicos(as) com necessidade de conhecer.

§ 2º A necessidade de conhecer será declarada pelo(a) agente público(a) com competência para executar o processo apuratório (investigação preliminar sumária, sindicância ou Processo Administrativo Disciplinar), devidamente designado pela autoridade instauradora, e quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

Art. 26. 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(a) demandante não dispensa a Ouvidoria de registrar o encaminhamento à unidade de apuração e dos seus resultados ou de motivar o seu arquivamento, registrando o tratamento adotado na Plataforma Fala.BR.

Art. 27. Serão tratadas como manifestações de ouvidoria de tipologia 'solicitação' as petições de titulares de dados pessoais que visem a exercer os direitos previstos na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, art. 18, incisos III, IV, VI e IX, e art. 20.

Parágrafo único. As petições de titulares de dados pessoais que visem a exercer os direitos previstos nos incisos I, II, VII e VIII da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, observarão os prazos e procedimentos previstos pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

CAPÍTULO IV

DA CARTA DE SERVIÇOS

Art. 28. Na elaboração da Carta de Serviços ao(à) usuário(a) da UFSM, a Ouvidoria assegurará que as unidades administrativas responsáveis pelo serviço prestado disponibilizem 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;

VI - à forma de comunicação com o(a) solicitante do serviço;

(Fol. 010 do Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal de Santa Maria - Anexo I da Resolução UFSM nº 249, de 02 de março de 2026)

VIII - aos(às) usuários(as) que farão jus à prioridade no atendimento; e

IX - ao tempo de espera para o atendimento.

Art. 29. Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, a Ouvidoria deverá adotar medidas de monitoramento visando manter atualizada a Carta de Serviços no sítio eletrônico da Universidade Federal de Santa Maria.

Parágrafo único. Caso seja constatada alguma inconformidade na Carta de Serviços, a Ouvidoria deverá comunicar o(a) titular da área responsável para as devidas alterações.

Art. 30. A Ouvidoria deverá orientar anualmente os(as) titulares de unidades administrativas a promoverem a revisão da Carta de Serviços, alterando as informações de cada serviço e informando caso haja descontinuidade ou criação de novo serviço.

CAPÍTULO V

DA RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS

Art. 31. Caberá à Ouvidoria da UFSM, sem prejuízo de outros órgãos competentes, disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o(a) usuário(a) e a UFSM, dentre eles(as) a mediação e a conciliação, como previsto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, art. 13, inciso VII, bem como prestar atendimento e orientação aos(às) usuários(as) 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 agentes públicos devidamente capacitado para a sua realização, por meio de formação em entidades reconhecidas nacionalmente e pelo(a) Ouvidor(a).

Art. 32. A Ouvidoria da UFSM poderá utilizar meios de resolução pacífica de conflitos, em especial para a solução de controvérsias nas quais seja importante a ação direta e voluntária de ambas as partes divergentes.

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;

III - a resolução implicar na transigência sobre:

a) aplicação de ato normativo; ou

(Fol. 011 do Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal de Santa Maria - Anexo I da Resolução UFSM nº 249, de 02 de março de 2026)

b) conduta passível de responsabilização de agente público.

IV - decorrente de denúncia.

Art. 33. Caberá ao(à) responsável pelo processo de resolução pacífica de conflitos e ao(à) Ouvidor(a):

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. 34. A Ouvidoria da UFSM poderá propor o uso de meios de resolução pacífica de conflitos de ofício ou a pedido do(a) usuário(a) ou gestor(a).

CAPÍTULO VI

DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

Art. 35. O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da UFSM é um serviço vinculado à Ouvidoria da UFSM e tem por finalidade assegurar ao(à) cidadão(ã) o direito fundamental de acesso à informação regido pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e regulamentado pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, de modo a promover a publicidade, a transparência e o controle social da administração pública.

§ 1º As atribuições do Serviço de Informação ao Cidadão da UFSM serão exercidas pelo(a) Respondente SIC.

§ 2º O(A) Respondente SIC será designado(a) pelo(a) Reitor(a) por meio de portaria dentre os(as) servidores(as) lotados(as) na Ouvidoria da UFSM.

§ 3º O(A) Respondente SIC dedicará, preferencialmente, tempo integral ao tratamento de pedidos de acesso à informação recebidos pela UFSM.

Art. 36. Ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) compete as atribuições da transparência passiva e, especialmente:

I - receber os pedidos de acesso à informação recebidos via Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FALA.BR;

II - realizar a análise e triagem do pedido de acesso à informação e proceder ao seu tratamento;

III - caso o pedido não se enquadre como acesso à informação, alterar o tipo para manifestação de ouvidoria;

IV - caso a informação solicitada esteja em portais de transparência ativa, indicar ao(à) solicitante o local onde a informação pode ser obtida;

V - encaminhar o pedido de acesso à informação à unidade responsável pelo fornecimento da informação;

(Fol. 012 do Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal de Santa Maria - Anexo I da Resolução UFSM nº 249, de 02 de março de 2026)

VI - assegurar o cumprimento das normas referentes ao acesso à informação de forma eficiente e adequada aos objetivos da legislação;

VII - zelar e monitorar o cumprimento dos prazos legais;

VIII - encaminhar as informações recebidas das unidades internas, analisar sua adequação, reformular em linguagem cidadã, caso necessário, e encaminhar ao(a) solicitante;

IX - orientar o(a) solicitante, quando do encaminhamento das informações, sobre o direito de recursos e os prazos legais, bem como instruir sobre o mecanismo que a Plataforma Fala.BR dispõe para o(a) usuário(a) avaliar o serviços e a satisfação com as informações encaminhadas;

X - recomendar, quando necessário, a adoção de medidas para o aperfeiçoamento das normas e procedimentos relativos ao cumprimento da legislação; e

XI - orientar as unidades administrativas no que se refere ao cumprimento da legislação e regulamentos atinentes ao acesso à informação;

§ 1º O tratamento de pedidos de acesso à informação consiste no fornecimento de resposta, direito à interposição de recursos e o registro das decisões.

§ 2º Casos omissos serão encaminhados à Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (AMLAI).

Art. 37. O(A) Respondente SIC, no exercício de suas funções, tem por competência e atribuições:

I - atuar com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;

II - zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência pública;

III - planejar, organizar, executar e acompanhar as atividades administrativas do SIC;

IV - caso necessário, editar a resposta recebida de unidades internas adequando-a para uma linguagem acessível e cidadã;

V - encaminhar, quando necessário, à Autoridade de Monitoramento da LAI (AMLAI), as reclamações registradas pelos(as) usuários(as) referentes ao não fornecimento da informação requerida; e

VI - elaborar e apresentar relatório de gestão conforme disposto na legislação.

Art. 38. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I - genéricos;

II - desproporcionais ou desarrazoados; ou

III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

Parágrafo único. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos do pedido de acesso à informação.

Art. 39. O SIC tem 20 (vinte) dias para tratar e responder os pedidos de acesso à informação, permitida uma única prorrogação de 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

§ 1º Caso necessário o encaminhamento à unidade detentora da informação, esta terá 15 (quinze) dias, a partir do recebimento do PEN-SIE, para responder ao SIC, sendo permitida uma única prorrogação de 8 (oito) dias, mediante justificativa encaminhada ao SIC.

§ 2º O recurso de primeira instância deverá ser apreciado - deferido ou indeferido – pelo(a) titular da unidade que forneceu as informações no prazo de 4 (quatro) dias;

(Fol. 013 do Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal de Santa Maria - Anexo I da Resolução UFSM nº 249, de 02 de março de 2026)

§ 3º O recurso de segunda instância deverá ser apreciado pela autoridade máxima da UFSM no prazo de 4 (quatro) dias.

CAPÍTULO VII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 40. Os casos omissos neste Regimento e não contemplados nas demais legislações vigentes serão dirimidos pelo(a) Ouvidor(a)-Geral da Universidade, mediante decisão fundamentada.

Martha Bohrer Adaime

Reitor

NUP: 23081.160225/2024-42

Prioridade: Normal

Processo de resolução normativa
010 - Organização e Funcionamento

COMPONENTE

Ordem	Descrição	Nome do arquivo
45	Anexo de resolução (010)	ANEXO_RES_UFSM_249.pdf

Assinaturas

02/03/2026 14:40:04

MARTHA BOHRER ADAIME (Reitor(a) da UFSM)
00.00.00.00.0.0 - UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA - UFSM



Código Verificador: 6915235

Código CRC: 4ad3ccb7

Consulte em: <https://portal.ufsm.br/documentos/publico/autenticacao/assinaturas.html>

