



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL
CONSELHO UNIVERSITÁRIO - CONSUNI

RESOLUÇÃO Nº 229/2026 - CONSUNI (10.17)

Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO

Chapecó-SC, 01 de abril de 2026.

Institui Ouvidoria e normatiza seu funcionamento no âmbito da Universidade Federal da Fronteira Sul – UFFS.

O PRESIDENTE DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL (CONSUNI/UFFS), no exercício de suas atribuições legais, faz saber que o CONSUNI/UFFS, considerando:

- I - o artigo 37, § 3º, inciso I, da Constituição da República Federativa do Brasil;
- II - a Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- III - a Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017 ;
- IV - a Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 ;
- V - o Decreto n.º 9.492, de 5 de setembro de 2018;
- VI - o Decreto n.º 10.153, de 3 de dezembro de 2019;
- VII - o Processo nº 23205.037426/2025-84;
- VIII - as deliberações ocorridas na 2ª sessão Ordinária de 2026,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Ouvidoria e normatizar seu funcionamento no âmbito da UFFS.

§1º A Ouvidoria da UFFS é vinculada administrativamente ao Gabinete do Reitor, resguardadas sua independência e sua autonomia funcional no âmbito de suas competências.

§2º A Ouvidoria tem jurisdição em todas as unidades acadêmicas e administrativas da UFFS.

Art. 2º Fica aprovado o Regimento da Ouvidoria da UFFS, conforme Anexo Único desta Resolução.

Art. 3º Fica revogada a Resolução nº 1/CONSUNI CA/UFFS/2015 e a Resolução nº 4 /CONSUNI CAPGP/UFFS/2019.

Art. 4º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões do Conselho Universitário, por meio do sistema de videoconferência Google Meet, 2ª Sessão Ordinária, em Chapecó-SC, 26 de março de 2026.

JOÃO ALFREDO BRAIDA
Presidente do Conselho Universitário

ANEXO ÚNICO

REGIMENTO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL

CAPÍTULO I DA NATUREZA, DA MISSÃO E DOS OBJETIVOS

Art. 1º A Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul – UFFS, com jurisdição em todas as unidades administrativas e acadêmicas da Instituição, é órgão de assessoramento voltado, principalmente, à comunicação com a comunidade e ao aperfeiçoamento das ações institucionais.

§ 1º A Ouvidoria se constitui em órgão de promoção e defesa dos direitos dos estudantes, dos docentes, dos técnicos administrativos em educação e da sociedade em suas relações com a UFFS, nas diversas instâncias administrativas e acadêmicas e na prestação de serviços. **§ 2º** A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo e exerce papel mediador nas relações envolvendo as instâncias universitárias e os integrantes da comunidade universitária e da sociedade.

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

Art. 3º A Ouvidoria da UFFS é um instrumento de intermediação e interlocução entre o cidadão e a administração da Universidade, de modo que as manifestações decorrentes do

exercício da cidadania promovam a contínua melhoria dos serviços públicos prestados pela Universidade.

Art. 4º A Ouvidoria da UFFS tem por missão promover a escuta qualificada, a mediação de conflitos institucionais e a valorização do cidadão como sujeito de direitos, contribuindo para a efetividade dos direitos humanos, o fortalecimento da democracia e a melhoria contínua dos serviços públicos prestados pela Universidade.

Art. 5º A Ouvidoria da UFFS deve ser capaz de permitir a reflexão das ações dos agentes públicos da Universidade, no sentido de recomendar e redirecionar, quando for o caso, o rumo das decisões, acompanhadas das necessidades, dos valores morais, da imparcialidade, da legalidade e da postura e conduta ética.

Art. 6º A Ouvidoria da UFFS tem como objetivos:

- I** – Atuar como canal oficial de comunicação e escuta entre a comunidade universitária e a administração pública, garantindo a transparência, a urbanidade, a ética, a acessibilidade e o respeito aos direitos dos usuários dos serviços públicos, nos termos da legislação vigente;
- II** – Promover a escuta qualificada, o acolhimento e o encaminhamento de manifestações por meio da plataforma Fala.Br, assegurando a rastreabilidade, a integridade da informação e a proteção da identidade do manifestante, quando necessário;
- III** – Contribuir para a participação cidadã e o controle social, fomentando o diálogo entre a gestão universitária e a sociedade, com vistas ao aprimoramento contínuo dos serviços públicos prestados pela Instituição;
- IV** – Atuar de forma articulada com as diversas instâncias acadêmicas e administrativas da Universidade na defesa dos direitos de grupos em situação de vulnerabilidade ou sujeitos a discriminação, promovendo a equidade e a inclusão institucional;
- V** – Identificar, analisar e sistematizar os conteúdos das manifestações recebidas, com o objetivo de produzir informações estratégicas que orientem a tomada de decisão, a melhoria de processos e a prevenção de falhas na gestão;
- VI** – Elaborar e divulgar relatórios periódicos de gestão da Ouvidoria, em linguagem acessível, contendo dados, indicadores e sugestões de melhoria institucional, nos termos da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017;
- VII** – Desenvolver ações voltadas à mediação de conflitos, à resolução pacífica de demandas e ao fortalecimento de uma cultura institucional baseada na escuta ativa, na integridade, na ética pública e no respeito à diversidade;
- VIII** – Registrar, acolher e encaminhar manifestações relacionadas a assédio moral, assédio sexual, discriminação e outras formas de violência institucional, assegurando o sigilo, a proteção de dados pessoais, o respeito às vítimas e a articulação com as instâncias competentes, como comissões de ética, corregedoria, setores de gestão de pessoas, unidades de atenção à saúde, núcleos de diversidade e redes de acolhimento.

CAPÍTULO II DA VINCULAÇÃO ADMINISTRATIVA

Art. 7º A Ouvidoria da UFFS é vinculada administrativamente ao Gabinete do Reitor, resguardada e assegurada sua independência funcional e autonomia para agir no âmbito de suas atribuições.

Art. 8º Visando acesso ao nível estratégico da Instituição, a Ouvidoria da UFFS deve manter comunicação contínua e estruturada com o Reitor, com o objetivo de promover o alinhamento das ações da Ouvidoria com as diretrizes estratégicas da UFFS e assegurar a eficácia de suas atividades.

CAPÍTULO III DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 9º São atribuições da Ouvidoria da UFFS:

I – Organizar e manter atualizados os canais institucionais de recepção de manifestações, com foco em transparência, acessibilidade, sigilo e proteção de dados pessoais;

II – Receber, preferencialmente pela plataforma Fala.Br, manifestações de usuários relativas à prestação de serviços públicos, incluindo elogios, denúncias, reclamações, sugestões e solicitações;

III – Registrar, na plataforma Fala.Br, manifestações recebidas por outros canais oficiais (atendimento presencial, carta ou e-mail institucional) garantindo a rastreabilidade, integridade das informações, a digitalização de documentos e sua anexação nas ferramentas corretas de tratamento;

IV – Prestar orientação aos usuários da Universidade sobre os procedimentos de tratamento das manifestações e os canais apropriados para sua formalização e acompanhamento;

V – Encaminhar as manifestações aos setores competentes e acompanhar sua tramitação até resposta conclusiva, nos prazos previstos na legislação;

VI – Dar ciência ao manifestante sobre as providências adotadas, preservando o sigilo das informações sensíveis e a confidencialidade do demandante, conforme a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;

VII – Encaminhar manifestações que envolvam infrações éticas à Comissão de Ética da UFFS ou a outras instâncias competentes;

VIII – Atuar com as unidades administrativas em casos de tramitação paralisada, embaraços processuais ou ausência de resposta administrativa, priorizando a resolução do mérito;

IX – Analisar criticamente as manifestações recebidas, identificando falhas sistêmicas, recorrências, omissões e oportunidades de melhoria nos serviços prestados;

X – Propor medidas corretivas e preventivas, incluindo revisão de normativas internos, rotinas administrativas e fluxos de atendimento;

XI – Sugerir a edição de atos normativos e orientações administrativas que promovam o aperfeiçoamento da gestão universitária;

XII – Encaminhar propostas de reformulação de procedimentos aos setores responsáveis, quando identificadas como necessárias à solução de problemas recorrentes;

XIII – Promover atividades de capacitação interna sobre ouvidoria, escuta ativa, resolução de conflitos, ética pública e direitos dos usuários;

XIV – Cooperar com outras ouvidorias públicas e redes institucionais, promovendo o intercâmbio de experiências e a adoção de boas práticas;

XV – Atuar em conjunto com comissões e núcleos institucionais voltados à cidadania, ética, inclusão, acessibilidade, integridade e transparência;

XVI – Estimular a formação de uma cultura institucional baseada na escuta, no respeito aos direitos dos usuários e na melhoria contínua dos serviços;

XVII – Elaborar e apresentar, à autoridade máxima da Instituição, o relatório anual de gestão da Ouvidoria, que deve conter o conteúdo mínimo estipulado na legislação vigente;

XVIII – Divulgar, de forma clara e acessível, os principais dados e resultados das ações da Ouvidoria, respeitando os limites legais de sigilo e proteção de dados pessoais;

XIX – Atuar na prevenção e no enfrentamento a condutas relacionadas ao assédio moral, assédio sexual, discriminação e outras formas de violência institucional, por meio da escuta qualificada, do acolhimento inicial, do encaminhamento às instâncias competentes e da articulação com os setores responsáveis, respeitando os princípios da confidencialidade, da proteção à vítima e da não revitimização.

§ 1º A Ouvidoria deve manter sob sigilo os dados de identificação do manifestante, salvo quando sua divulgação for indispensável à adequada solução da manifestação recebida, observando os princípios da confidencialidade, finalidade e minimização previstos na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e no Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.

§ 2º A pseudonimização e o controle de acesso a manifestações identificadas devem ser adotados sempre que houver risco à integridade do manifestante, em conformidade com o Decreto n.º 10.153, de 3 de dezembro de 2019.

§ 3º Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria devem ser registradas na plataforma integrada Fala.Br, nos termos da regulamentação da Controladoria-Geral da União (CGU), assegurando sua rastreabilidade e integridade.

Art. 10. A Ouvidoria da UFFS utiliza, para encaminhamento das demandas e sugestões, a linha hierárquica institucional.

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

Art. 11. A Ouvidoria da UFFS não possui competência para a apuração de denúncias ou condução de processos administrativos disciplinares, cabendo-lhe, no entanto, realizar a triagem e análise preliminar das manifestações recebidas, com o objetivo de verificar a existência de elementos mínimos que justifiquem seu encaminhamento às instâncias competentes de apuração.

Parágrafo único. Observados os requisitos legais e o dever de sigilo, a Ouvidoria deve fornecer informações e registros de manifestações, mediante justificativa, exclusivamente às unidades internas com competência legal para apuração de irregularidades, tais como a Corregedoria e as comissões designadas, sendo vedado o compartilhamento com órgãos externos, salvo por ordem judicial.

Art. 12. No cumprimento de suas atribuições e observada a estrutura mínima necessária ao seu funcionamento, a Ouvidoria da UFFS pode contar com a colaboração de servidores da Instituição, mediante solicitação formal e fundamentada às unidades ou órgãos da administração em que estejam lotados.

Parágrafo único. A colaboração referida no caput observa o princípio da cooperação institucional, devendo ser compatível com as atribuições funcionais dos colaboradores e previamente autorizada pela chefia imediata do servidor.

Art. 13. As comunicações que envolvem suposta omissão ou infração da legislação ou regulamentação institucional por servidor público vinculado à UFFS devem ser encaminhadas pela Ouvidoria à Corregedoria da UFFS e/ou a Comissão de Ética, para análise e providências no âmbito de suas competências.

CAPÍTULO IV DA ORGANIZAÇÃO DA OUVIDORIA

Art. 14. A Ouvidoria da UFFS tem a seguinte estrutura administrativa:

I – Ouvidor Geral;

II – Ouvidor Adjunto de Campus;

III – Secretaria da Ouvidoria.

Art. 15. Compete ao Reitor, em diálogo com os Diretores de Campus, fazer a indicação do Ouvidor e dos Ouvidores Adjuntos, submetendo as indicações à aprovação do Conselho Universitário (CONSUNI).

§1º A indicação deve ocorrer em um único processo, exceto nos casos de vacância no transcurso do mandato.

§2º Na indicação dos ouvidores adjuntos deve ser observado o percentual mínimo de 50% (cinquenta por cento) de mulheres.

Art. 16. Para exercer o cargo de Ouvidor Geral da UFFS, o candidato deve atender aos critérios e condições estabelecidos na legislação vigente aplicável à função.

Parágrafo único. As mesmas condições se aplicam aos ocupantes do cargo de Ouvidor Adjunto de Campus.

Art. 17. A proposta de nomeação, designação ou recondução do Ouvidor Geral da UFFS, aprovada pelo CONSUNI, é encaminhada, pelo Reitor, para avaliação/aprovação da CGU, nos termos do Art. 11, §§ 1º e 3º, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

§ 1º São nulas a nomeação, a designação ou a recondução do Ouvidor Geral da UFFS sem a prévia aprovação da CGU.

§ 2º A Ouvidoria da UFFS não deve permanecer sem Ouvidor Geral com indicação submetida à CGU por prazo superior a 90 (noventa) dias.

Art. 18. O mandato dos cargos de Ouvidor Geral e Ouvidor Adjunto de Campus é de três anos, podendo haver uma única recondução por igual período.

§ 1º O Ouvidor Geral, em suas ausências e impedimentos legais, é substituído por um Ouvidor Adjunto de Campus, designado pelo Reitor.

§ 2º Ocorrendo vacância do cargo de Ouvidor Geral antes do término do mandato, o processo de escolha para novo titular deve ser iniciado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, salvo em situações excepcionais devidamente justificadas. Durante esse período, o cargo de Ouvidor Geral é ocupado interinamente conforme disposto no § 1º do caput.

§ 3º Ocorrendo vacância do cargo de Ouvidor Adjunto de Campus antes do término do mandato, o processo de escolha para novo titular deve ser iniciado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, salvo em situações excepcionais devidamente justificadas. Durante esse período, o Ouvidor Geral responde pelas atribuições do Ouvidor Adjunto de Campus vacante.

Art. 19. O Ouvidor Geral e o Ouvidor Adjunto de Campus devem integrar o quadro permanente da Universidade Federal da Fronteira Sul.

§ 1º No caso de serem docentes, devem ter contratação em regime de dedicação exclusiva.

§ 2º Os Ouvidores devem ter nível superior, mais de 03 (três) anos de efetivo exercício na UFFS, capacitação para o exercício da função e conhecimento da Instituição.

§ 3º As funções de Ouvidor Geral e Ouvidor Adjunto de Campus não podem ser acumuladas com o exercício de qualquer outra função de gestão e assessoramento na UFFS, assim como mandato em órgãos colegiados internos ou sindical.

Art. 20. A Secretaria da Ouvidoria será exercida por servidor designado pelo Gabinete do Reitor.

CAPÍTULO V DA COMPETÊNCIA DO OUVIDOR

Art. 21. Compete ao Ouvidor-Geral da UFFS:

I – Coordenar a Ouvidoria da UFFS;

II – Atuar com cortesia, respeito, imparcialidade e isenção no relacionamento com a comunidade acadêmica e o cidadão em geral, vedada qualquer forma de discriminação ou prejudicamento;

III – Assegurar que todas as manifestações recebidas tenham resposta conclusiva, observando os prazos e procedimentos estabelecidos na legislação vigente e nas normas institucionais;

IV – Receber, analisar, encaminhar, acompanhar e responder às manifestações registradas por meio da plataforma Fala.Br, mantendo os registros atualizados no sistema;

V – Zelar pela efetiva resolução das manifestações, articulando com os setores responsáveis da Universidade e solicitando, quando necessário, informações e esclarecimentos;

VI – Promover ações de mediação e conciliação, quando cabível, com vistas à resolução pacífica de conflitos entre usuários e setores institucionais;

VII – Orientar e supervisionar a equipe da Ouvidoria, promovendo:

a) diálogo próximo e acolhedor com os usuários efetivos e potenciais;

b) a articulação das necessidades dos usuários com os objetivos institucionais da UFFS;

c) a cooperação entre a Ouvidoria e os setores administrativos da Universidade;

d) a formação continuada da equipe, com foco na escuta qualificada, ética e cidadã.

VIII – Propor aperfeiçoamentos e melhorias nos serviços da Universidade, com base na análise recorrente das manifestações recebidas e nas avaliações da satisfação dos usuários;

IX – Coordenar os núcleos institucionais vinculados à Ouvidoria, como o Núcleo de Resolução Pacífica de Conflitos e o Núcleo de Apoio e Acolhimento, se instituídos;

X – Elaborar e apresentar anualmente o Relatório de Gestão da Ouvidoria, consolidando dados, identificando falhas, sugerindo melhorias e promovendo a transparência da atuação institucional;

- XI** – Atuar como gestor institucional da plataforma Fala.Br, mantendo atualizados os cadastros, fluxos e registros pertinentes à Ouvidoria da UFFS;
- XII** – Representar a Ouvidoria da UFFS na CGU, órgãos de controle e redes de ouvidoria, promovendo o alinhamento institucional e o compartilhamento de boas práticas;
- XIII** – Promover ações de educação cidadã, escuta ativa e sensibilização institucional, visando ampliar o conhecimento da comunidade acadêmica sobre os canais de participação social e os direitos dos usuários dos serviços públicos;
- XIV** – Acompanhar a qualidade das respostas e o padrão de atendimento às manifestações dos usuários, promovendo ajustes e orientações aos setores envolvidos, quando necessário;
- XV** – Integrar, quando designado, comissões ou instâncias institucionais relacionadas à ética, integridade, direitos humanos, inclusão, acessibilidade ou governança;
- XVI** – Cumprir e fazer cumprir este Regimento e demais normas internas e externas relativas à atividade da Ouvidoria.

Art. 22. Compete ao Ouvidor de Campus da UFFS:

- I** – Atuar com cortesia, respeito, imparcialidade e isenção, no relacionamento com a comunidade acadêmica e o cidadão em geral, vedada qualquer forma de discriminação ou prejuízo;
- II** – Tratar manifestações classificadas como reclamações, sugestões, solicitações, solicitações de simplificação e elogios, mediante encaminhamento ou autorização do Ouvidor Geral da UFFS;
- III** – Receber denúncias identificadas ou anônimas encaminhadas à Ouvidoria Adjunta do Campus, registrando-as na plataforma Fala.Br e notificando o Ouvidor Geral para as providências cabíveis;
- IV** – Manter sigilo e confidencialidade sobre os assuntos tratados na Ouvidoria, respeitando a legislação vigente sobre proteção de dados e informações sensíveis;
- V** – Atuar nos Núcleos de Apoio e Acolhimento e de Resolução Pacífica de Conflitos da UFFS, quando instituídos ;
- VI** – Assessorar a comunidade acadêmica do campus nas demandas relacionadas à Ouvidoria, promovendo a escuta qualificada e o uso adequado da plataforma Fala.Br;
- VII** – Participar das ações e programas de integridade institucional, ética e transparência, promovidos pela Ouvidoria da UFFS;
- VIII** – Contribuir com a elaboração do relatório anual de gestão da Ouvidoria e com relatórios temáticos, sempre que solicitado;
- IX** – Promover, no âmbito do campus, ações de divulgação, educação e sensibilização sobre os direitos dos usuários e os canais de participação social da Ouvidoria;
- X** – Comunicar ao Ouvidor Geral as situações críticas, recorrentes ou relevantes observadas nas manifestações recebidas, com vistas ao aprimoramento dos serviços públicos;
- XI** – Apoiar a interlocução com as unidades administrativas locais, quando solicitado, para subsidiar o encaminhamento das manifestações e favorecer soluções mediadas;
- XII** – Participar de capacitações, eventos e formações promovidos pela Ouvidoria-Geral da UFFS ou por órgãos públicos responsáveis pelo controle e qualificação da atividade de ouvidoria.

CAPÍTULO VI

DA CONDUTA ÉTICA E DO AFASTAMENTO DOS OUVIDORES

Art. 23. É exigido à equipe da Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul, no exercício de suas funções, 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.

Art. 24. O afastamento do Ouvidor Geral e dos Ouvidores de Campus, no curso do mandato, pode ocorrer:

I – a pedido do próprio Ouvidor;

II – em caso de perda do vínculo funcional com a UFFS ou alteração do regime de trabalho, conforme o Art. 19 deste Regimento;

III – mediante parecer da Comissão de Ética, da Corregedoria ou de Comissão de Processo Disciplinar, quando constatado:

a) conflito de interesse;

b) conduta ética incompatível com a função;

c) avaliação insatisfatória da atuação da unidade de ouvidoria; ou

d) descumprimento de requisitos legais ou normativos aplicáveis ao cargo;

IV – por condenação criminal proferida por órgão judicial colegiado ou em decisão transitada em julgado; ou

V – em outros casos previstos na legislação ou normas emitidas pela CGU.

§ 1º As propostas de exoneração, dispensa ou recondução são devidamente fundamentadas, observando o contraditório e a ampla defesa e, no caso do Ouvidor Geral, devem ser encaminhadas à avaliação da CGU, conforme previsto na Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020, e suas alterações.

§ 2º O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos pode encaminhar, por meio de relatório fundamentado, sugestões e recomendações à Reitoria e ao Conselho Universitário, com base na avaliação da atuação da unidade de Ouvidoria, conforme previsto na Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 3º Tais recomendações podem subsidiar a análise institucional sobre a permanência dos ouvidores, sem prejuízo do cumprimento dos requisitos legais e dos trâmites formais estabelecidos pela CGU.

CAPÍTULO VII DO REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Art. 25. Toda manifestação dirigida à Ouvidoria da UFFS deve ser registrada na plataforma Fala.Br.

§ 1º As manifestações podem ser registradas diretamente pelo usuário na plataforma Fala.Br ou por meio de atendimento presencial, carta ou correio eletrônico institucional (e-mail).

§ 2º Quando a manifestação for recebida por meio físico ou eletrônico diverso da plataforma Fala.Br, cabe à Ouvidoria fazer o registro completo e fidedigno da demanda na plataforma, com anexação do conteúdo original, assegurando integridade e rastreabilidade.

§ 3º No atendimento presencial, a Ouvidoria deve disponibilizar condições adequadas de acessibilidade, sigilo e privacidade, podendo oferecer meios para que o próprio usuário registre sua manifestação na plataforma Fala.Br, com apoio da equipe da Ouvidoria, se necessário.

§ 4º Caso seja necessário, as manifestações recebidas presencialmente devem ser reduzidas a termo pela equipe da Ouvidoria, assinadas pelo usuário, quando cabível, e registradas na

plataforma Fala.Br como anexo, garantindo sua preservação conforme as normas arquivísticas da Universidade.

§ 5º O ato de procurar a Ouvidoria, por qualquer meio, para relatar fatos, implica ciência e concordância do usuário com os procedimentos de registro e tramitação, conforme disposto na legislação vigente.

§ 6º A Ouvidoria deve assegurar, no registro e tratamento das manifestações, o respeito à proteção de dados pessoais, à confidencialidade e ao direito ao anonimato, quando aplicável, em conformidade com a legislação vigente.

CAPÍTULO VIII DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA DA UFFS

Art. 26. Os serviços da Ouvidoria da UFFS são avaliados de forma contínua e sistemática, por meio da pesquisa de satisfação disponibilizada na plataforma Fala.BR, que pode ser respondida por todo usuário ao receber a resposta conclusiva de sua manifestação.

§ 1º A Ouvidoria realiza, anualmente, a sistematização e análise dos dados de satisfação coletados, considerando critérios como: qualidade e clareza da resposta; prazo de atendimento; cortesia e acolhimento no tratamento da manifestação; resolutividade percebida pelo usuário; disponibilidade de canais de atendimento; facilidade de acesso às informações; e transparência no encaminhamento das demandas.

§ 2º As análises mencionadas no parágrafo anterior são registradas em relatório técnico, para subsidiar ações de capacitação, revisão de procedimentos internos e outras medidas voltadas ao aprimoramento dos serviços prestados.

§ 3º A Ouvidoria pode, ainda, aplicar formulários de avaliação e escuta ativa à comunidade acadêmica e regional, com o objetivo de obter sugestões, identificar fragilidades e aprimorar seus serviços, podendo utilizar os dados obtidos em relatórios institucionais e nas atividades do Conselho de Usuários.

CAPÍTULO IX DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 27. Todos os ocupantes de cargos de direção e funções gratificadas da estrutura administrativa e acadêmica da UFFS, bem como todos seus servidores, devem cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando-lhe, sempre que necessário, o acesso aos serviços, informações e servidores.

Art. 28. A Ouvidoria atua de forma integrada com a Auditoria Interna, a Corregedoria, a Comissão de Ética da Instituição e a Procuradoria Federal da Universidade Federal da Fronteira Sul, com base nos princípios da cooperação, da eficiência e da articulação institucional, respeitadas as competências legais e regimentais de cada instância.

Art. 29. A Reitoria e as direções de campus devem assegurar as condições de trabalho para que a Ouvidoria da UFFS cumpra suas funções, inclusive para que o exercício das atribuições de seus integrantes não lhes resulte em qualquer prejuízo ou dano.

Parágrafo único. A estrutura da Ouvidoria será constituída gradativamente, na medida de sua necessidade e em conformidade com a demanda de trabalho da UFFS.

(Assinado digitalmente em 01/04/2026 15:47)

JOAO ALFREDO BRAIDA

PRESIDENTE DO CONSUNI

UFFS (10)

Matrícula: ###355#7

Processo Associado: 23205.037426/2025-84

Visualize o documento original em <https://sipac.uffs.edu.br/public/documentos/index.jsp> informando seu número: **229**, ano: **2026**, tipo: **RESOLUÇÃO**, data de emissão: **01/04/2026** e o código de verificação: **24993edc61**