



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL
COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ**

Campus Universitário Ministro Petrônio Portella,
Bairro Ininga, Teresina, Piauí, Brasil; CEP 64049-550
Telefones: (86) 3215-5525/3215-5526

E-mail: assessoriaufpi@gmail.com ou comunicacao@ufpi.edu.br

BOLETIM DE SERVIÇO

Nº 266 - Março/2026
Resolução - Nº 414/2026
(CONSUN/UFPI)

Teresina, 04 de março de 2026



Ministério da Educação
Universidade Federal do Piauí
Gabinete da Reitoria

RESOLUÇÃO CONSUN/UFPI Nº 414, DE 2 DE MARÇO DE 2026

Aprova o Regulamento do Tratamento de Manifestações de Ouvidoria e dos Pedidos de Acesso à Informação da Universidade Federal do Piauí.

A REITORA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ – UFPI e PRESIDENTE DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO – CONSUN, no uso da atribuição que lhe confere o art. 15, caput, inciso XXI, do Regimento Geral da UFPI, de acordo com o que consta do processo nº 23111.055246/2025-72 da UFPI, e tendo em vista decisão do mesmo Conselho em reunião de 10 de fevereiro de 2026,

RESOLVE:

Art. 1º Fica aprovado o Regulamento do Tratamento de Manifestações de Ouvidoria e dos Pedidos de Acesso à Informação, no âmbito da Universidade Federal do Piauí, na forma do Anexo.

Art. 2º O Regulamento de que trata o art. 1º disciplina, de maneira integrada:

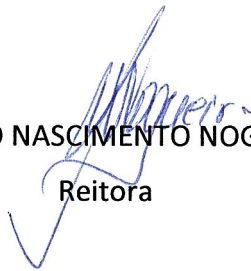
I - o recebimento, a análise, a tramitação e a resposta às manifestações de Ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460/2017;

II - o recebimento, o processamento, a resposta e o julgamento de recursos relativos aos pedidos de acesso à informação, no âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, nos termos da Lei nº 12.527/2011 e do Decreto nº 7.724/2012; e

III - as competências da Ouvidoria da UFPI enquanto unidade responsável pela operacionalização do SIC.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Teresina, 2 de março de 2026.


NADIR DO NASCIMENTO NOGUEIRA
Reitora

REGULAMENTO DO TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E DOS PEDIDOS DE ACESSO À
INFORMAÇÃO, NO ÂMBITO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Este Regulamento dispõe sobre os princípios, as competências e o tratamento das manifestações de ouvidoria recebidas no âmbito da Universidade Federal do Piauí (UFPI), bem como sobre a organização, o funcionamento e os procedimentos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), responsável pelo processamento dos pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011.

Art. 2º A atuação da Ouvidoria e do SIC observará, entre outros, os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência, boa-fé, participação social, proteção ao denunciante e de dados pessoais, respeito aos direitos fundamentais do usuário, urbanidade, acessibilidade, prevenção e enfrentamento à retaliação.

Art. 3º O disposto neste Regulamento aplica-se a todos os agentes públicos vinculados à UFPI, bem como a estagiários, terceirizados e estudantes, na condição de usuários dos serviços ou responsáveis pelo tratamento de informações.

Art. 4º Para fins deste Regulamento, considera-se:

I - Ouvidoria: unidade administrativa responsável pelo recebimento, tratamento e encaminhamento das manifestações de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460/2017;

II - Manifestação: reclamação, sugestão, elogio, solicitação de providência, denúncia ou simplificação de serviços públicos;

III - Manifestação sensível: aquela que envolva, direta ou indiretamente, situações de assédio, discriminação, violência institucional, conflitos interpessoais, saúde mental, violência de gênero, violência contra crianças, adolescentes, mulheres, pessoas idosas, pessoas com deficiência ou outros grupos em situação de vulnerabilidade;

IV - Unidade competente: órgão, unidade acadêmica ou administrativa responsável pela matéria tratada na manifestação;

V - Unidade de Apuração: órgão ou unidade com competência normativa para instaurar e conduzir procedimentos investigativos, correicionais ou disciplinares;

VI - Pseudonimização: tratamento de dados pessoais mediante o qual estes não possam ser associados diretamente a um indivíduo sem o uso de informações adicionais protegidas;

VII - Retaliação: qualquer ato ou omissão que implique prejuízo, ameaça, constrangimento, discriminação ou tratamento desigual ao manifestante, testemunha, denunciante ou colaborador em razão da manifestação apresentada ou de sua participação em procedimento investigativo;

VIII - manifestante: pessoa que apresenta manifestação de ouvidoria, qualquer que seja sua natureza;

IX - solicitante: pessoa que apresenta pedido de acesso à informação;

X - denunciante: pessoa que apresenta denúncia contendo indícios de irregularidade; e

XI - Plataforma Fala.br: sistema eletrônico oficial adotado institucionalmente pela UFPI como canal único e centralizado de recebimento e registro de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação.

XII - Serviço de Informação ao Cidadão (SIC): unidade administrativa responsável pelo recebimento, registro, tramitação e resposta aos pedidos de acesso à informação, integrada à estrutura da Ouvidoria.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

Art. 5º São direitos do usuário dos serviços públicos e das pessoas que apresentarem manifestação à Ouvidoria da UFPI:

I - ser tratado com urbanidade, respeito, acessibilidade e atenção, sem discriminação de qualquer natureza;

II - obter resposta conclusiva à sua manifestação dentro dos prazos estabelecidos neste Regulamento;

III - ter seus dados pessoais tratados com garantia de sigilo e proteção contra uso indevido das informações;

IV - ter sua identidade preservada nas hipóteses previstas neste Regulamento, especialmente em manifestações sensíveis, denúncias e comunicações de irregularidade;

V - acompanhar a tramitação de sua manifestação por sistema eletrônico oficial; e

VI - obter orientações claras sobre os canais adequados para apresentação de manifestações e sobre os procedimentos de tratamento adotados pela UFPI.

Art. 6º São deveres do manifestante perante a Ouvidoria da UFPI:

I - apresentar as informações de forma clara, objetiva e, sempre que possível, completa, de modo a permitir a adequada análise da manifestação;

II - utilizar linguagem adequada, respeitosa e compatível com os princípios da urbanidade, boa-fé e do interesse público;

III - atender, sempre que possível, às solicitações de complementação formuladas pela Ouvidoria, quando necessárias à correta instrução da manifestação;

IV - abster-se de utilizar o canal de ouvidoria para fins ofensivos, difamatórios, fraudulentos, para prestação de informações sabidamente falsas ou para demandas manifestamente dissociadas de sua finalidade institucional;

V - utilizar os canais de ouvidoria e de acesso à informação de acordo com os princípios da boa-fé, do interesse público e da razoabilidade, abstendo-se de condutas abusivas, temerárias, reiteradas e infundadas, que visem apenas onerar, tumultuar ou desviar a finalidade do serviço público, sem prejuízo do legítimo direito de petição e de acesso à informação garantidos em lei; e

VI - respeitar as regras de proteção de dados pessoais, evitando divulgar, sem necessidade, informações sensíveis de terceiros.

Parágrafo único. O descumprimento dos deveres previstos neste artigo poderá resultar no arquivamento devidamente motivado da manifestação, quando tal descumprimento tornar impossível ou inviável sua adequada análise. Nos casos em que houver indícios de má-fé, fraude ou uso indevido comprovado, a Ouvidoria poderá encaminhar o feito às instâncias competentes para eventual responsabilização administrativa, civil ou penal, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS INSTITUCIONAIS DA OUVIDORIA E DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

Art. 7º Compete à Ouvidoria:

- I - receber, registrar, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações de ouvidoria;
- II - atuar com autonomia funcional no tratamento das manifestações, assegurando a proteção da identidade do manifestante, do denunciante e de demais envolvidos;
- III - atuar como canal de interlocução entre usuários e unidades acadêmicas e administrativas, promovendo a mediação e a resolução pacífica de conflitos;
- IV - zelar pela observância, no âmbito da UFPI, das normas relativas à defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, ao acesso à informação e à proteção de dados pessoais;
- V - propor às unidades administrativas medidas de aprimoramento dos serviços, fluxos de trabalho, rotinas de atendimento e instrumentos de transparência ativa;
- VI - coordenar, consolidar e analisar os indicadores das demandas de ouvidoria, dos pedidos de acesso à informação e da resolutividade, elaborando diagnósticos e recomendações;
- VII - promover ações de sensibilização, orientação e capacitação das unidades administrativas e dos agentes públicos envolvidos no tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação;
- VIII - apoiar a atualização da Carta de Serviços ao Usuário e de outros instrumentos de transparência ativa, com base nas demandas e sugestões recorrentes;
- IX - representar a UFPI, quando designada, junto aos órgãos do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal e às instâncias de controle interno e externo, nas matérias de sua competência;
- X - receber e registrar as manifestações em sistema eletrônico oficial;
- XI - realizar análise preliminar, triagem e encaminhamento à unidade competente;
- XII - monitorar os prazos de resposta das unidades, adotando medidas de orientação e articulação;
- XIII - consolidar e encaminhar ao manifestante (ouvidoria) ou solicitante (LAI) a resposta conclusiva, observadas as normas de sigilo e proteção de dados;
- XIV - manter base de conhecimento institucional, com respostas padrão revisadas, boas práticas e informações consolidadas, destinada à qualificação do atendimento ao usuário;
- XV - por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), receber, registrar, orientar, tramitar e responder pedidos de acesso à informação, bem como analisar e responder recursos e reclamações;

XVI - por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), verificar a disponibilidade imediata da informação solicitada e fornecê-la prontamente quando já publicada, disponível em transparência ativa ou previamente produzida e validada pela unidade competente;

XVII - por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), encaminhar às unidades responsáveis os pedidos de acesso à informação que dependam de produção, busca, validação ou análise;

XVIII - receber pedidos de esclarecimentos de órgãos de controle, encaminhá-los à unidade competente e consolidar a resposta institucional;

XIX - propor às unidades melhorias em transparência ativa, especialmente com relação a temas recorrentes ou de alto interesse público;

XX - por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), orientar o solicitante sobre formas adequadas de formulação do pedido, prazos, hipóteses de sigilo e recursos;

XXI - por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), registrar e comunicar ao solicitante hipóteses de informação inexistente, sigilosa, classificação, desclassificação, restrição parcial ou negativa de acesso;

XXII - manter articulação permanente com as unidades responsáveis pela guarda, gestão e produção da informação;

XXIII - elaborar relatórios contendo dados quantitativos e qualitativos sobre as manifestações, indicadores de resolutividade, síntese de recomendações e ações de capacitação, que devem ser apresentados à Reitoria e disponibilizados em transparência ativa; e

XXIV - colaborar com as unidades competentes na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário da UFPI, especialmente na identificação de serviços demandados e na indicação de informações para transparência ativa.

CAPÍTULO IV

DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 8º Constituem etapas específicas do tratamento das manifestações pela Ouvidoria:

I - promover a pseudonimização da manifestação de denúncia quando a identificação do autor for dispensável ou quando houver risco de constrangimento, retaliação ou exposição indevida;

II - adotar, sempre que possível, estratégias de mediação e resolução pacífica de conflitos;

III - acompanhar a resolutividade de manifestações concluídas que permaneçam pendentes de solução;

IV - reabrir manifestações para incorporação de informações supervenientes relevantes;

V - encaminhar manifestações a outros órgãos ou entidades, quando for o caso;

VI - solicitar complementação de informações ao manifestante, quando a manifestação estiver incompleta, ambígua ou carecer de maior clareza;

VII - solicitar o consentimento expresso do manifestante para o encaminhamento de denúncias a órgão ou entidade competente, quando exigido;

VIII - arquivar manifestações com a devida motivação e registrar no sistema eletrônico oficial; e

IX - receber recursos e reclamações referentes ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), encaminhá-los à autoridade competente e comunicar ao interessado a decisão adotada.

Art. 9º As manifestações dirigidas à UFPI devem ser registradas na Plataforma Fala.br, assegurando-se acessibilidade, rastreabilidade e integridade dos dados.

§ 1º No atendimento presencial, a Ouvidoria presta apoio ao manifestante que necessitar de auxílio para realizar o registro.

§ 2º Em situações excepcionais de indisponibilidade comprovada do sistema, a Ouvidoria pode registrar a manifestação por meio alternativo, devendo migrar o conteúdo para o sistema oficial imediatamente após o restabelecimento.

§ 3º A utilização de meios alternativos não prejudica o exercício do direito de manifestação, garantindo-se autenticidade, segurança e rastreabilidade.

Art. 10. Quando o manifestante, durante o atendimento presencial, solicitar que a Ouvidoria realize o registro da manifestação em seu nome, o agente de ouvidoria reduz o relato a termo, procede à leitura para confirmação e o registra imediatamente no sistema eletrônico oficial.

§ 1º O atendimento presencial deve assegurar condições de acessibilidade, incluindo apoio para leitura, escrita ou interpretação, sempre que necessário.

§ 2º Havendo entrega de documentos físicos, o agente de ouvidoria os digitaliza e anexa ao registro no momento do lançamento.

§ 3º Antes da conclusão do registro, o agente de ouvidoria informa ao manifestante sobre o tratamento de seus dados pessoais, colhendo consentimento quando exigido.

§ 4º Após o registro, o agente de ouvidoria fornece ao manifestante o número de protocolo e orientações para acompanhamento.

Art. 11. No atendimento ao manifestante, a Ouvidoria observa os princípios da humanização, acessibilidade, transparência, não discriminação, proteção de dados pessoais e prevenção à revitimização.

Parágrafo único. Quando a manifestação envolver o fornecimento de informações pessoais pelo manifestante, o agente de ouvidoria deve:

I - no atendimento presencial, solicitar documento de identificação para conferência, preservando a privacidade; e

II - nos demais casos, proceder à certificação da identidade, garantindo sigilo e proteção de dados, sem exigir identificação quando desnecessária ao tratamento da manifestação.

Art. 12. No registro das manifestações, compete à Ouvidoria:

I - registrar o relato de forma completa, clara, fidedigna e integral;

II - realizar o desmembramento da manifestação, quando necessário, criando registros distintos por tipologia, assunto ou unidade competente;

III - registrar a manifestação em nome do próprio manifestante, salvo nas hipóteses de anonimato previstas neste Regulamento;

IV - digitalizar e anexar ao registro todos os documentos apresentados; e

V - permitir que o manifestante revise e confirme o conteúdo registrado, sempre que o atendimento for presencial.

§ 1º A ausência de autorização para uso de cadastro não impede o registro da manifestação.

§ 2º No ato do registro vinculado a cadastro, o manifestante é informado sobre o número de protocolo e orientações para acompanhamento.

§ 3º Sempre que o manifestante fornecer informações complementares, a Ouvidoria as registra no sistema eletrônico oficial.

Art. 13. A manifestação que relate possível irregularidade apresentada sem identificação do manifestante é registrada como comunicação de irregularidade e recebe o tratamento aplicável às denúncias anônimas.

§ 1º A ausência de identificação não constitui motivo para recusa da manifestação, devendo a Ouvidoria assegurar seu processamento regular, observados os critérios deste Regulamento.

§ 2º Quando o teor da comunicação envolver risco à integridade de pessoas, a Ouvidoria adota salvaguardas reforçadas de sigilo e restrição de acesso.

Art. 14. A unidade que receber manifestação relacionada às suas atividades, por qualquer meio, registra internamente o recebimento e encaminha imediatamente as informações pertinentes à Ouvidoria pelo Fala.br.

§ 1º Sugestões, solicitações e reclamações devem ser, sempre que possível, inicialmente tratadas e solucionadas pela própria unidade competente, ressalvadas situações de risco, constrangimento, conflito de interesse ou manifesta inadequação do canal.

§ 2º Unidades que receberem denúncia ou comunicação de possível irregularidade devem encaminhá-la imediatamente à Ouvidoria, vedado o arquivamento direto.

Art. 15. O servidor, contratado, voluntário, estudante, terceirizado ou estagiário da UFPI deverá, sempre que possível e adequado, buscar previamente a solução da demanda junto à unidade administrativa, acadêmica ou setor competente, antes de registrar manifestação na Ouvidoria.

§ 1º A utilização prévia dos canais institucionais diretos constitui regra geral de encaminhamento, em observância aos princípios da eficiência administrativa, da economicidade e da resolutividade no âmbito da UFPI.

§ 2º A manifestação poderá ser registrada diretamente na Ouvidoria, como canal legítimo de primeira escuta, nas seguintes hipóteses:

- I - denúncias;
- II - situações que envolvam constrangimento, risco de retaliação ou violação de direitos;
- III - conflito de interesses;
- IV - manifesta ineficácia, omissão ou recusa injustificada do canal interno previamente acionado;
- V - quando a natureza da matéria recomendar tratamento isento, sigiloso ou transversal.

§ 3º A ausência de acionamento prévio da unidade competente não constitui, por si só, motivo para recusa, arquivamento ou não processamento da manifestação pela Ouvidoria, quando caracterizada alguma das hipóteses previstas no § 2º.

§ 4º Caberá à Ouvidoria, no exercício de sua função orientadora, avaliar a adequação do canal escolhido, podendo, quando pertinente e com ciência do manifestante, redirecionar a manifestação à instância mais adequada para solução direta.

§ 5º O uso reiterado e indevido da Ouvidoria, quando comprovada a má-fé e caracterizado o desvio de finalidade, poderá ensejar responsabilização, nos termos da legislação vigente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

CAPÍTULO V

DA ANÁLISE, TRAMITAÇÃO E RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES

Seção I

Da Análise Prévia e Triagem das Manifestações

Art. 16. Na análise prévia das manifestações, a Ouvidoria deve:

I - coletar os elementos necessários à triagem, verificando pertinência temática, competência e informações mínimas para tratamento;

II - revisar, quando cabível, a tipologia, o assunto e os indexadores da manifestação, assegurando correta classificação no sistema eletrônico oficial;

III - avaliar a necessidade de sigilo, pseudonimização ou restrição de acesso, especialmente em manifestações sensíveis;

IV - solicitar complementação de informações ao manifestante identificado, quando a manifestação estiver incompleta, ambígua ou carecer de clareza;

V - arquivar a manifestação quando houver perda de objeto, duplicidade, manifesta improcedência, falta de urbanidade ou, em comunicação anônima, quando ausentes elementos mínimos de verossimilhança; e

VI - comunicar ao manifestante identificado a decisão de arquivamento e sua justificativa, quando couber.

Art. 17. Quando as informações existentes forem insuficientes para o tratamento adequado, a Ouvidoria solicita ao manifestante identificado a complementação necessária.

§ 1º O pedido de complementação deve conter:

I - descrição das informações faltantes;

II - prazo para envio da complementação;

III - advertência sobre as consequências da não apresentação no prazo;

§ 2º É vedado solicitar informações que não sejam estritamente necessárias ao tratamento da manifestação.

§ 3º Não são admitidos pedidos sucessivos de complementação, salvo quando decorrentes de novos fatos ou documentos supervenientes.

§ 4º A ausência de complementação no prazo informado pode ensejar arquivamento motivado da manifestação, devendo essa possibilidade ser previamente comunicada ao manifestante.

§ 5º Quando a complementação envolver dados sensíveis ou risco ao manifestante, a Ouvidoria avalia a necessidade de salvaguardas adicionais de sigilo e restrição de acesso.

Seção II

Da Tramitação e Solicitação de Subsídios às Unidades

Art. 18. Para solicitar subsídios às unidades competentes, a Ouvidoria utiliza:

I - preferencialmente, a Plataforma Fala.br para manifestações de ouvidoria; e

II - sistema oficial de comunicação, nos casos de pedidos de acesso à informação ou quando a unidade não estiver cadastrada no Fala.br.

§ 1º Antes da tramitação, a Ouvidoria avalia a necessidade de salvaguardar informações sensíveis, protegendo a identidade do manifestante e de terceiros envolvidos.

§ 2º A resposta é encaminhada pelo dirigente da unidade ou por agente formalmente designado, contendo motivação suficiente, clara e objetiva.

§ 3º Quando já dispuser de informação adequada e atualizada, a Ouvidoria pode responder conclusivamente ao manifestante, sem necessidade de nova consulta à unidade.

§ 4º A Ouvidoria pode encaminhar comunicações adicionais para cobrança de resposta, complementação ou prorrogação motivada de prazo.

§ 5º É vedado o envio de dados sensíveis ou sigilosos por meios informais, e devem ser utilizados exclusivamente canais institucionais seguros e compatíveis com a política de segurança da informação da UFPI.

§ 6º Quando a unidade não estiver cadastrada no Fala.br, a solicitação será feita por canal institucional seguro, com posterior registro de referência no sistema da Ouvidoria.

§ 7º Se a manifestação demandar subsídios de mais de uma unidade, a Ouvidoria pode solicitar manifestações parciais e consolidá-las em resposta única ao usuário.

Art. 19. Para promover padronização, consistência e celeridade, a Ouvidoria pode elaborar, em conjunto com as unidades, modelos de resposta e manter repositório institucional atualizado.

§ 1º Os modelos de resposta são validados pelas unidades envolvidas e revisados sempre que houver alteração normativa, procedimental ou de entendimento institucional.

§ 2º O uso de modelos não dispensa a análise individualizada do caso concreto, devendo as unidades adequar o conteúdo às especificidades de cada situação.

§ 3º O repositório integra a base de conhecimento institucional da UFPI.

Seção III

Das Responsabilidades das Unidades Administrativas

Art. 20. Compete às unidades administrativas, no tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação:

I - analisar o teor da demanda com prioridade, zelo e seriedade;

II - encaminhar respostas claras, completas, objetivas e fundamentadas;

III - resguardar o sigilo e a proteção dos dados pessoais do manifestante e de terceiros;

IV - abster-se de responder diretamente ao manifestante, salvo quando expressamente autorizado;

V - adotar e informar à Ouvidoria as providências administrativas decorrentes da manifestação; e

VI - indicar responsável pelo acompanhamento das demandas de ouvidoria na unidade.

Art. 21. O descumprimento injustificado dos prazos, a ausência de motivação adequada ou o envio de respostas genéricas ou evasivas pode ensejar:

I - comunicação à chefia imediata e ao dirigente máximo da unidade;

II - registro para fins de monitoramento institucional; e

III - encaminhamento às instâncias competentes para providências administrativas.

Seção IV

Da Entrega de Informações Pessoais e da Certificação de Identidade

Art. 22. A Ouvidoria exige certificação de identidade somente quando o tratamento da manifestação ou a entrega da resposta envolver dados pessoais do próprio manifestante ou de terceiros por ele autorizados.

§ 1º A certificação ocorre mediante:

I - autenticação digital aceita pela Administração Pública Federal;

II - apresentação presencial de documento oficial à Ouvidoria; ou

III - apresentação de procuração formal por terceiros autorizados, quando houver representação.

§ 2º É vedado o envio de documentos pessoais por *e-mail* ou aplicativos de mensagens não institucionalizados, e devem ser utilizados canais oficiais e seguros.

§ 3º Em situações excepcionais, pode ser adotado procedimento alternativo de conferência, mediante verificação de dados em sistemas oficiais.

§ 4º Em manifestações sensíveis, a exigência de identificação observa salvaguardas reforçadas, podendo ser dispensada quando não essencial ao tratamento, de forma a preservar a segurança do usuário.

§ 5º Havendo indício de fraude, tentativa de usurpação de identidade ou acesso indevido a dados de terceiros, a certificação pode ser recusada, com registro da ocorrência e comunicação às instâncias competentes.

Art. 23. Os agentes que atuarem na Ouvidoria estão sujeitos ao dever de confidencialidade quanto às informações acessadas no exercício de suas funções.

§ 1º O acesso às manifestações e informações correlatas é restrito aos agentes cuja participação seja estritamente necessária ao tratamento do caso.

§ 2º A violação de sigilo, a exposição indevida de dados ou o uso das informações para fins estranhos às atribuições institucionais sujeita o responsável às medidas administrativas, civis e penais cabíveis.

§ 3º A Ouvidoria mantém controles de acesso, trilhas de auditoria e mecanismos de segurança compatíveis com o grau de sensibilidade dos dados tratados.

CAPÍTULO VI

DA CONSOLIDAÇÃO, ELABORAÇÃO E PUBLICAÇÃO DA RESPOSTA CONCLUSIVA

Art. 24. Ao receber os subsídios das unidades, a Ouvidoria analisa:

I - a aderência da resposta aos princípios e direitos previstos neste Regulamento;

II - a adequação da resposta aos padrões de linguagem clara, simples, precisa e compreensível pelo manifestante (ouvidoria) ou solicitante (LAI), conforme o caso;

III - a pertinência, suficiência, completude e motivação administrativa da resposta, verificando se atende integralmente ao objeto da manifestação ou do pedido de acesso à informação;

IV - a conformidade com as normas de sigilo, proteção de dados pessoais e prevenção à retaliação, especialmente em manifestações sensíveis, denúncias e comunicações de irregularidade;

V - a necessidade de solicitar às unidades a revisão, complementação ou adequação dos subsídios recebidos, podendo indicar ajustes ou sugerir reformulação da resposta;

VI - a necessidade de tramitação a outras unidades ou instâncias, quando a matéria envolver competências compartilhadas ou informações não disponíveis na unidade inicialmente consultada; e

VII - a pertinência de consolidar informações provenientes de diversas unidades, de modo a garantir resposta única, coerente, completa e não contraditória ao manifestante (ouvidoria) ou solicitante (LAI).

Art. 25. A resposta ao manifestante (ouvidoria) ou solicitante (LAI), conforme o caso, é redigida em linguagem clara, objetiva, respeitosa e acessível, observando-se os seguintes critérios:

I - utilização de termos e expressões compreensíveis pelo destinatário da resposta, evitando-se tecnicismos, jargões, siglas não usuais e expressões de língua estrangeira, salvo quando indispensáveis e devidamente explicadas;

II - organização do texto de forma que a resposta ao fato relatado ou ao pedido formulado seja apresentada em primeiro lugar, deixando-se informações complementares, explicativas ou institucionais para o final;

III - atendimento integral ao objeto da manifestação ou do pedido de acesso à informação, com motivação administrativa suficiente, coerente com os fatos apresentados;

IV - estruturação lógica e sequencial do conteúdo, evitando ambiguidades, contradições ou informações desnecessárias;

V - observância das normas de proteção de dados pessoais, evitando a inclusão de informações sensíveis ou a identificação de terceiros quando desnecessária ao tratamento da demanda;

VI - adoção de linguagem compatível com o perfil do destinatário, considerando eventual vulnerabilidade, necessidade de acessibilidade, barreiras de compreensão ou especificidades socioculturais.

Art. 26. No ato da publicação da resposta conclusiva no Fala.br, a Ouvidoria registra a informação de resolutividade, observando os seguintes critérios:

I - “resolvida”, quando as providências adotadas pela unidade ou pela UFPI solucionarem o objeto da manifestação ou atenderem, de forma integral, à demanda apresentada; e

II - “não resolvida”, quando o objeto da manifestação não for solucionado, persistirem pendências de providências ou a resposta não atender ao que foi demandado.

§ 1º A classificação da resolatividade reflete exclusivamente o atendimento objetivo da demanda e não pode ser influenciada por avaliações subjetivas, manifestações de concordância ou discordância do usuário, ou interesses alheios ao tratamento adequado da manifestação.

§ 2º A Ouvidoria pode alterar a classificação de resolatividade quando novas informações relevantes forem apresentadas ou quando constatado equívoco na classificação inicial, e deve registrar a motivação.

§ 3º A Ouvidoria deve manter critérios uniformes, rastreáveis e auditáveis para a classificação da resolatividade.

§ 4º É vedada qualquer alteração de resolatividade com finalidade de modificação artificial de indicadores institucionais.

CAPÍTULO VII

DO ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO E DO CONSENTIMENTO

Art. 27. As manifestações que envolverem matéria estranha às competências da UFPI são, sempre que possível, encaminhadas pela Ouvidoria, por meio do Fala.br, às ouvidorias ou aos setores competentes de outros órgãos.

§ 1º Antes do encaminhamento, a Ouvidoria avalia eventuais riscos ao manifestante, podendo:

I - preservar sua identidade;

II - pseudonimizar o conteúdo; ou

III - em situações excepcionais, deixar de encaminhar a manifestação quando houver risco de retaliação, exposição indevida ou outros danos relevantes ao manifestante ou a terceiros.

§ 2º O encaminhamento ocorre imediatamente após a identificação da incompetência da UFPI, e a Ouvidoria registra nos autos a motivação, o órgão destinatário e as providências adotadas.

§ 3º O manifestante identificado é informado sobre o encaminhamento, com indicação do órgão ou entidade de destino e, sempre que possível, dos meios para acompanhamento.

§ 4º Quando o órgão competente não estiver cadastrado no Fala.br, a Ouvidoria pode:

I - concluir a manifestação no sistema, registrando a orientação prestada; e

II - orientar o manifestante quanto ao órgão responsável, seus canais oficiais de atendimento e eventuais procedimentos cabíveis.

§ 5º Quando o conteúdo envolver fatos potencialmente ilícitos atribuíveis a agentes públicos federais ou de outra esfera, a Ouvidoria pode encaminhá-lo diretamente aos órgãos de controle competentes, preservada a proteção da identidade do manifestante.

Art. 28. O encaminhamento de que trata o art. 30 observa as seguintes regras:

I - não implica perda da natureza restrita da manifestação, e devem ser preservados os dados pessoais e quaisquer elementos que permitam a identificação direta ou indireta do manifestante, denunciante ou de terceiros em situação de risco;

II - depende de consentimento prévio, livre, informado e específico do manifestante, quando se tratar de denúncia ou de manifestação que envolva risco relevante de exposição indevida;

III - pode depender de consentimento livre, informado e específico do manifestante, solicitada por pedido de complementação, quando o encaminhamento puder gerar risco de constrangimento, conflito interpessoal relevante ou impacto sensível em sua trajetória acadêmica ou funcional; e

IV - não é realizado, ainda que haja consentimento, quando houver risco grave de retaliação, ameaça à segurança do manifestante ou violação a direitos fundamentais, e a Ouvidoria adota medidas de tratamento alternativo, inclusive a orientação a outros canais de denúncia.

§ 1º O consentimento, quando necessário, é solicitado exclusivamente por meio seguro e registrado no processo, preferencialmente por comunicação formal encaminhada via sistema eletrônico oficial, contendo explicação clara sobre:

I - o órgão ou entidade de destino;

II - o conteúdo a ser encaminhado;

III - os possíveis efeitos do encaminhamento; e

IV - o direito de negativa ou revogação.

§ 2º O manifestante pode revogar o consentimento a qualquer momento antes do efetivo encaminhamento, e a Ouvidoria registra a revogação e interrompe a tramitação externa da manifestação.

§ 3º Em caso de negativa de consentimento ou ausência de resposta dentro do prazo fixado, a Ouvidoria:

I - pode encaminhar a manifestação somente após pseudonimização, desde que não haja descaracterização dos fatos e não se aumente o risco de identificação indireta; ou

II - registra o encerramento da manifestação no sistema eletrônico oficial, informando a impossibilidade de encaminhamento quando a pseudonimização comprometer a compreensão mínima dos fatos ou a efetividade de eventual investigação.

§ 4º Quando a negativa de consentimento inviabilizar o encaminhamento, a Ouvidoria orienta o manifestante sobre canais externos de denúncia ou de proteção de direitos, quando existentes e adequados, preservado o sigilo de suas informações pessoais.

Art. 29. Quando uma mesma manifestação contiver assuntos distintos, abrangendo matéria de competência da UFPI e de outro órgão ou entidade, a Ouvidoria deve:

I - tratar integralmente a parte que se enquadrar na competência da UFPI;

II - desmembrar a manifestação, quando possível, para fins de encaminhamento da parte que não competir à UFPI;

III - encaminhar ao órgão competente, por meio do sistema eletrônico oficial, exclusivamente a parte externa à competência da UFPI;

IV - informar ao manifestante identificado as providências adotadas pela UFPI e o encaminhamento da parte remanescente, quando houver; e

V - registrar nos autos a motivação do desmembramento, o órgão de destino e o tratamento conferido a cada parte.

Parágrafo único. Quando houver risco de exposição indevida ou retaliação ao manifestante em decorrência do desmembramento ou do encaminhamento externo, a Ouvidoria pode deixar de encaminhar a parte externa da manifestação, e deve:

I - responder conclusivamente quanto ao conteúdo que competir à UFPI; e

II - orientar o manifestante sobre os canais oficiais apropriados perante o órgão competente, sem repasse de dados pessoais ou elementos identificadores.

CAPÍTULO VIII

DAS ESPECIFICIDADES DAS MANIFESTAÇÕES

Seção I

Do Elogio

Art. 30. No tratamento das manifestações do tipo elogio, a Ouvidoria procede ao encaminhamento institucional do conteúdo, nos seguintes termos:

I - quando o elogio se referir a servidor, contratado, voluntário, estagiário ou terceirizado, o conteúdo é encaminhado:

- a) ao dirigente da unidade responsável pela ação elogiada, para ciência e registro;
- b) ao elogiado e à sua chefia imediata, para fins de reconhecimento institucional;
- c) à Superintendência de Recursos Humanos, para registro informativo, quando pertinente;

II - quando o elogio se referir a estudante, o conteúdo é encaminhado:

- a) à coordenação do curso ao qual o estudante está vinculado;
- b) ao próprio estudante;
- c) à Pró-Reitoria de Ensino de Graduação, Pró-Reitoria de Ensino de Pós-Graduação ou Superintendência de Ensino Básico, Técnico e Tecnológico, conforme o nível e a modalidade de ensino;

III - quando o elogio se referir a serviços, processos, programas, projetos ou unidades administrativas, o conteúdo é encaminhado ao dirigente máximo da respectiva unidade e à Reitoria, para conhecimento e registro institucional.

§ 1º O encaminhamento previsto neste artigo é realizado exclusivamente por meio de canais institucionais seguros, preferencialmente pelo sistema eletrônico oficial.

§ 2º A unidade responsável deve confirmar formalmente à Ouvidoria a ciência do elogiado ou do setor elogiado, hipótese em que o elogio é considerado “resolvido” no sistema.

§ 3º A Ouvidoria pode enviar mensagem de agradecimento ao manifestante pelo reconhecimento registrado, reforçando a cultura de participação e valorização de boas práticas.

§ 4º Os elogios podem integrar banco institucional de boas práticas, para fins de estímulo ao aprimoramento dos serviços e valorização de servidores, unidades e estudantes.

Seção II

Da Reclamação



Art. 31. No tratamento das manifestações do tipo reclamação, a Ouvidoria encaminha o conteúdo ao dirigente da unidade prestadora do serviço mencionado, para análise e adoção das providências cabíveis.

§ 1º A unidade deve encaminhar à Ouvidoria resposta objetiva, clara e motivada acerca do fato relatado, indicando, quando aplicável:

- I - as providências adotadas;
- II - as medidas corretivas e preventivas previstas;
- III - o prazo estimado para conclusão das ações; e
- IV - os setores internos envolvidos.

§ 2º Quando a reclamação envolver indícios de conduta ética ou disciplinar, assédio moral ou sexual, discriminação, violência institucional ou outras irregularidades atribuídas a servidor, contratado, terceirizado, estagiário ou estudante, a Ouvidoria encaminha, adicionalmente, a manifestação à Unidade de Apuração competente, sem prejuízo do tratamento da demanda como reclamação.

§ 3º A reclamação é considerada “resolvida” quando não restarem pendências de providências, e a unidade deve informar à Ouvidoria a conclusão efetiva das ações adotadas. A Ouvidoria comunica ao manifestante o resultado final, quando couber.

§ 4º A unidade não pode dirigir resposta diretamente ao manifestante, e toda comunicação ocorre exclusivamente por meio da Ouvidoria para análise, controle e registro no sistema eletrônico oficial.

§ 5º É vedada qualquer forma de retaliação, exposição indevida ou prejuízo ao manifestante em decorrência da reclamação apresentada, e a Ouvidoria adota salvaguardas adicionais quando houver risco.

§ 6º Respostas insuficientes, incompletas, evasivas ou imprecisas podem ser devolvidas à unidade para adequação.

Seção III

Da Solicitação e da Sugestão

Art. 32. No tratamento das manifestações do tipo solicitação ou sugestão, a Ouvidoria encaminha o conteúdo ao dirigente da unidade responsável pelo serviço mencionado, para análise, manifestação motivada e indicação das providências cabíveis.

§ 1º A unidade deve encaminhar à Ouvidoria resposta clara, objetiva e fundamentada sobre a medida solicitada ou sugerida, devendo conter, no mínimo:

- I - as razões da impossibilidade de adoção da medida, quando for o caso, indicando os fundamentos técnicos, administrativos, normativos ou orçamentários aplicáveis;
- II - a descrição das ações realizadas, quando a medida for adotada de forma imediata;
- III - o prazo previsto para adoção da medida, quando não for possível sua implementação imediata, bem como as formas de acompanhamento e monitoramento da sua execução; e

IV - indicação dos setores internos consultados, quando a adoção da medida depender de análise conjunta ou compartilhada.

§ 2º A manifestação cuja resposta contemplar os incisos I ou II do § 1º é considerada “resolvida”. Nos casos previstos no inciso III, a Ouvidoria realiza o acompanhamento até a conclusão efetiva da medida, informando o manifestante sobre o resultado final, quando couber.

§ 3º É vedada a resposta direta da unidade ao manifestante, e toda comunicação ocorre exclusivamente por meio da Ouvidoria, que procede ao registro no sistema eletrônico oficial.

§ 4º Quando a sugestão envolver eventual melhoria de processo, alteração normativa ou medida de impacto institucional mais amplo, a Ouvidoria pode, além do encaminhamento à unidade competente, remeter cópia do registro aos órgãos colegiados ou instâncias superiores competentes.

§ 5º A unidade não pode emitir resposta genérica ou imprecisa, e deve apresentar motivação suficiente que permita compreender a viabilidade, inviabilidade ou etapa de execução da medida sugerida ou solicitada.

Seção IV

Da Solicitação de Simplificação

Art. 33. No tratamento das manifestações do tipo solicitação de simplificação, a Ouvidoria encaminha o conteúdo ao dirigente da unidade responsável pelo serviço e à Pró-Reitoria de Planejamento e Orçamento, para análise conjunta da viabilidade técnica, normativa e orçamentária da medida sugerida.

§ 1º Quando a solicitação de simplificação for acatada e puder ser implementada de forma imediata, a unidade deve informar à Ouvidoria a descrição detalhada da medida adotada e a data de sua implementação, para registro e comunicação ao usuário.

§ 2º Quando a solicitação de simplificação for acatada, mas não houver possibilidade de implementação imediata, a unidade deve apresentar resposta contendo, no mínimo:

- I - a descrição da simplificação a ser implementada;
- II - as fases e o cronograma de implantação;
- III - as formas de acompanhamento disponibilizadas ao usuário; e
- IV - a indicação de eventuais dependências internas ou aprovações necessárias.

§ 3º Quando a solicitação de simplificação não for acatada, a unidade deve apresentar resposta fundamentada, indicando os motivos técnicos, normativos, administrativos ou orçamentários que impedem sua adoção.

§ 4º A manifestação é considerada “resolvida” quando contemplar as hipóteses dos §§ 1º e 3º. Nos casos previstos no § 2º, a Ouvidoria realiza o acompanhamento até a efetiva conclusão da medida, informando o manifestante acerca do resultado, quando couber.

§ 5º As alterações de processos ou procedimentos decorrentes das medidas de simplificação acatadas devem ser refletidas na Carta de Serviços ao Usuário da UFPI, quando pertinente.

§ 6º É vedada a resposta direta da unidade ao manifestante, e toda comunicação ocorre exclusivamente via Ouvidoria para registro no sistema eletrônico oficial.

Seção V

Da Comunicação de Irregularidade

Art. 34. As comunicações de irregularidade são analisadas, tratadas e encerradas pela Ouvidoria, observando-se, no que couber, as regras relativas ao tratamento de denúncias previstas neste Regulamento, e a Ouvidoria verifica a existência de elementos mínimos que permitam o encaminhamento à Unidade de Apuração.

§ 1º A análise preliminar deve considerar a existência de indícios mínimos, a coerência dos fatos narrados, a possibilidade de verificação e o risco de retaliação.

§ 2º A comunicação anônima somente é encaminhada à Unidade de Apuração quando contiver elementos suficientes para permitir a identificação mínima dos fatos relatados, sem prejuízo da preservação integral da omissão de identidade do manifestante.

§ 3º A comunicação que não apresentar elementos mínimos para providências, cuja verificação seja inviável ou que se enquadre nas hipóteses de arquivamento previstas neste Regulamento, é arquivada de forma motivada pela Ouvidoria, com registro no sistema eletrônico oficial.

§ 4º Quando a comunicação envolver risco grave de exposição indevida do manifestante, ou quando sua pseudonimização for insuficiente para proteger sua identidade, a Ouvidoria pode tratá-la apenas internamente, adotar providências alternativas de proteção ou realizar o arquivamento motivado, vedado o encaminhamento à unidade potencialmente envolvida nos fatos.

§ 5º É vedado o envio de comunicações anônimas a unidades administrativas quando houver risco de identificação do manifestante, exposição indevida ou possibilidade de retaliação.

§ 6º Pode ser arquivada a comunicação que contenha elementos personalíssimos que permitam inferir a identidade do manifestante ou cujo conteúdo torne inviável a confirmação mínima dos fatos ou o retorno com informações conclusivas.

Seção VI

Da Denúncia

Art. 35. No tratamento das manifestações do tipo denúncia, a Ouvidoria realiza análise preliminar para verificar a existência de requisitos mínimos de relevância, autoria (quando aplicável) e materialidade. Constatada a presença desses elementos, o conteúdo é encaminhado à Unidade de Apuração competente.

§ 1º A denúncia pode ser arquivada, de forma fundamentada, quando:

I - não atender aos requisitos mínimos previstos no caput;

II - apresentar narrativa manifestamente inverossímil, contraditória, desprovida de elementos verificáveis ou que configure possível má-fé; ou

III - enquadrar-se nas hipóteses de arquivamento previstas neste Regulamento.

§ 2º Considera-se Unidade de Apuração aquela que detenha competência normativa para conduzir procedimentos investigativos ou disciplinares, sem prejuízo do encaminhamento a órgãos de controle interno ou externo, quando a gravidade dos fatos assim o exigir.

§ 3º É vedado à Ouvidoria realizar diligências junto aos agentes, unidades ou áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados, devendo preservar a integridade da apuração e a identidade do denunciante.

§ 4º Quando a denúncia envolver simultaneamente pedido administrativo, solicitação ou reclamação relacionada à unidade denunciada, a Ouvidoria deve desmembrar a manifestação, encaminhando a parte denunciatória exclusivamente à Unidade de Apuração e tratando o pedido administrativo em procedimento apartado, de forma a preservar a imparcialidade, o sigilo e a segurança do denunciante.

§ 5º Em denúncias relativas à alta administração ou a unidades cuja apuração interna possa gerar risco ao denunciante, a Ouvidoria deve encaminhar diretamente à instância superior ou aos órgãos de controle competentes, preservando integralmente o sigilo e a segurança do denunciante.

§ 6º É vedada a comunicação direta entre as unidades envolvidas nos fatos relatados e o denunciante, sendo toda interação formal mediada exclusivamente pela Ouvidoria.

Art. 36. A Unidade de Apuração deve encaminhar à Ouvidoria, por meio seguro e dentro dos prazos estabelecidos, informações claras, objetivas e motivadas sobre o andamento e a conclusão da apuração, compreendendo, no mínimo:

I - o número do processo instaurado, quando houver abertura formal de procedimento investigativo ou disciplinar;

II - a decisão de arquivamento, devidamente fundamentada, quando não houver instauração ou quando não forem identificados elementos que justifiquem a continuidade da apuração;

III - a necessidade de encaminhamento a órgão ou entidade externa de controle ou persecução, quando a natureza dos fatos assim o exigir; e

IV - o resultado final da apuração, em forma de relatório conclusivo ou resumo executivo.

§ 1º As informações encaminhadas pela Unidade de Apuração devem respeitar o sigilo legal do processo investigativo, assegurando-se à Ouvidoria apenas o acesso necessário à informação conclusiva para fins de retorno ao denunciante.

§ 2º A Ouvidoria não envia ao denunciante documentos ou detalhes que possam violar o sigilo da apuração, e se restringe a informações de caráter geral sobre o resultado, quando couber.

§ 3º A denúncia é considerada “resolvida” quando contemplar as hipóteses dos incisos II e III do caput deste artigo. Nos casos do inciso I, a manifestação permanece em acompanhamento até o envio do resultado final da apuração à Ouvidoria.

§ 4º Quando o relatório final contiver recomendações corretivas, preventivas ou de integridade, a Ouvidoria pode solicitar à unidade informações sobre sua implementação, para fins de registro e melhoria contínua.

Art. 37. A partir do recebimento da denúncia, a Ouvidoria deve adotar todas as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, preservando integralmente quaisquer dados ou elementos que permitam sua associação direta ou indireta aos fatos relatados.

§ 1º Quando a pseudonimização integral da denúncia demandar esforço desproporcional ou risco de quebra de sigilo, a Ouvidoria pode elaborar síntese fiel e anonimizada do conteúdo e encaminhá-la à Unidade de Apuração, informando que os documentos originais se encontram sob sua guarda e estarão disponíveis mediante requisição formal fundamentada.

§ 2º A Unidade de Apuração somente pode requerer, pelo sistema eletrônico oficial ou canal oficial seguro, elementos de identificação do denunciante quando estes forem estritamente indispensáveis à apuração dos fatos, e deve apresentar justificativa expressa e fundamentada. A Ouvidoria pode indeferir o pedido quando não verificada a necessidade real ou quando houver risco de exposição indevida do denunciante.

§ 3º O eventual compartilhamento de elementos de identificação com a Unidade de Apuração não implica a perda da natureza restrita da denúncia, sendo vedado o repasse, divulgação ou utilização indevida das informações recebidas.

§ 4º A proteção à identidade do denunciante independe de habilitação prévia da denúncia, aplicando-se desde o seu recebimento e abrangendo toda a cadeia de tratamento, inclusive desmembramentos e encaminhamentos subsequentes.

§ 5º É vedado o envio ou compartilhamento de documentos contendo elementos de identificação do denunciante por *e-mail* institucional, aplicativo de mensagens ou qualquer meio não seguro, e devem ser utilizados exclusivamente canais oficiais e protegidos.

§ 6º Em denúncias que envolvam riscos graves, violência institucional, assédio, discriminação ou que mencionem a alta administração, a Ouvidoria adota salvaguardas reforçadas e pode, justificadamente, restringir o compartilhamento de informações ou encaminhar o caso diretamente a órgãos de controle competentes.

CAPÍTULO IX

DA PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO À RETALIAÇÃO

Art. 38. Ao receber denúncia de possível retaliação contra denunciante, testemunha, manifestante ou participante de procedimento investigativo, a Ouvidoria procede ao encaminhamento imediato e sigiloso à Corregedoria da UFPI e, quando cabível, à Controladoria-Geral da União ou a outros órgãos de controle competentes, e adota todas as medidas necessárias para proteção da identidade da pessoa atingida.

§ 1º A Ouvidoria registra a denúncia de retaliação em procedimento apartado, com restrição de acesso e salvaguardas reforçadas de sigilo, evitando qualquer possibilidade de exposição indevida do denunciante, da testemunha ou de participante do procedimento investigativo.

§ 2º É vedado o contato direto entre o denunciante de retaliação e os agentes ou unidades supostamente responsáveis pela conduta retaliatória, e toda comunicação ocorre exclusivamente por intermédio da Ouvidoria ou dos órgãos de controle competentes.

§ 3º A denúncia de retaliação é acompanhada pela Ouvidoria até a conclusão da apuração pela Corregedoria ou órgão de controle competente, preservada a confidencialidade das informações.

§ 4º A prática de retaliação constitui infração grave, sujeita às medidas disciplinares, civis e penais cabíveis, e a Ouvidoria registra de forma circunstanciada os elementos iniciais que indiquem sua ocorrência e, quando necessário, recomenda medidas de proteção ao afetado.

§ 5º O encaminhamento aos órgãos de controle e à Corregedoria é realizado exclusivamente por meio de canais oficiais e seguros.

CAPÍTULO X

DO ACESSO À INFORMAÇÃO (LEI Nº 12.527/2011)

Seção I

Do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Art. 39. O acesso à informação no âmbito da Universidade Federal do Piauí (UFPI) será assegurado nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, e da legislação correlata.

Art. 40. O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é a unidade administrativa responsável pelo cumprimento da Lei nº 12.527/2011 no âmbito da UFPI, cabendo-lhe o recebimento, o registro, a tramitação, a consolidação e o encaminhamento das respostas aos pedidos de acesso à informação.

Parágrafo único. O SIC está institucionalmente integrado à estrutura da Ouvidoria da UFPI, que exerce suas atribuições de forma operacional, sem prejuízo da autonomia funcional do Serviço de Informação ao Cidadão.

Seção II

Do Tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação

Art. 41. Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso à informação ao SIC da UFPI, por meio do sistema eletrônico oficial do Governo Federal ou dos demais canais disponibilizados pela Instituição.

Art. 42. O pedido de acesso à informação independe de motivação, devendo conter apenas a identificação do requerente e a especificação clara da informação solicitada.

Art. 43. Recebido o pedido, o SIC deverá:

I - analisar a disponibilidade da informação;

II - encaminhar a demanda às unidades administrativas responsáveis pela produção ou guarda da informação;

III - acompanhar o cumprimento dos prazos legais;

IV - consolidar e encaminhar a resposta ao solicitante.

Art. 44. Quando a informação estiver disponível, o acesso será concedido de forma imediata.

Seção III

Da Tramitação Interna e da Atuação das Unidades Administrativas

Art. 45. No tratamento dos pedidos de acesso à informação, quando o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) não dispuser da informação de forma imediata, o pedido será encaminhado, por intermédio da Ouvidoria da UFPI, ao dirigente da unidade responsável pela sua guarda, produção ou validação, para manifestação motivada.

§ 1º A unidade responsável analisará o pedido e encaminhará ao SIC, por intermédio da Ouvidoria, resposta clara, completa e devidamente fundamentada, contendo, quando aplicável:

I - a informação solicitada, quando existente e disponível;

II - a indicação de inexistência da informação;

III - a justificativa de sigilo ou restrição de acesso, com a fundamentação legal correspondente;

IV - a necessidade de prorrogação de prazo, devidamente motivada;

V - a indicação de outro órgão ou entidade que detenha a informação, quando não for competência da UFPI;

VI - a identificação da unidade ou setor responsável pela guarda ou produção da informação.

§ 2º É vedada a resposta direta da unidade ao solicitante, devendo toda a comunicação externa ocorrer exclusivamente por intermédio do SIC, operacionalmente exercido no âmbito da Ouvidoria da UFPI.

§ 3º Quando o pedido envolver informações pessoais, sensíveis ou parcialmente sigilosas, a unidade responsável deverá observar o princípio da proteção de dados pessoais, realizando o tratamento adequado e indicando, quando cabível, a possibilidade de acesso parcial.

§ 4º Quando o pedido exigir manifestação de mais de uma unidade administrativa, o SIC, por intermédio da Ouvidoria, poderá realizar tramitação conjunta ou articulada, assegurando a consolidação da resposta em um único retorno ao solicitante.

Art. 46. A unidade responsável pelo tratamento do pedido de acesso à informação deverá verificar a existência, disponibilidade e forma de acesso à informação solicitada e fornecê-la ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), para encaminhamento ao solicitante.

§ 1º A resposta encaminhada ao SIC deverá ser clara, objetiva e devidamente fundamentada, contemplando, quando aplicável:

I - a negativa parcial ou total de acesso à informação, com indicação expressa das razões de fato e de direito que justifiquem a restrição;

II - o fornecimento de acesso parcial, mediante certidão, extrato ou cópia com ocultação de trechos sigilosos ou restritos;

III - quando se tratar de informação de circulação restrita, documento histórico ou de grande volume, a indicação da data prevista para consulta, local, horário e forma de acesso;

IV - quando o volume ou tamanho dos arquivos impedir o envio pelo sistema eletrônico oficial, a disponibilização de *link* seguro para acesso aos documentos;

V - a indicação de inexistência da informação, quando for o caso, com esclarecimento sobre as razões da inexistência ou ausência de registro;

VI - a identificação da unidade ou setor responsável pela guarda ou produção da informação;

VII - a necessidade de prorrogação de prazo, quando indispensável, devidamente motivada.

§ 2º As informações que contenham dados pessoais, sensíveis ou protegidos por sigilo deverão ser tratadas em conformidade com a legislação vigente, sendo vedado o envio de documentos por meios não seguros, devendo ser utilizados exclusivamente os canais oficiais.

§ 3º Caso a capacidade da Plataforma Fala.BR seja ultrapassada, ou quando o solicitante optar por meio físico, poderão ser cobrados exclusivamente os valores necessários ao ressarcimento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados, nos termos da legislação.

§ 4º A negativa de acesso à informação sem fundamentação legal sujeitará o responsável às medidas administrativas, civis e disciplinares cabíveis.

§ 5º O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), por intermédio da Ouvidoria da UFPI, poderá devolver à unidade administrativa respostas incompletas, genéricas, evasivas, não fundamentadas

ou que não observem os requisitos deste artigo, devendo a unidade proceder à complementação no prazo estabelecido.

Seção IV

Das Restrições de Acesso, Recursos e Disposições Finais

Art. 47. O acesso à informação poderá ser restringido exclusivamente nas hipóteses previstas em lei, especialmente quando envolver informações sigilosas ou dados pessoais, observada a legislação aplicável.

Art. 48. O solicitante poderá interpor recurso contra a negativa de acesso à informação, total ou parcial, nos prazos e instâncias previstos na Lei nº 12.527/2011 e no Decreto nº 7.724/2012.

Art. 49. Compete ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) receber, instruir e encaminhar os recursos e reclamações relativos aos pedidos de acesso à informação.

Art. 50. Os pedidos de acesso à informação não se confundem com manifestações de ouvidoria, devendo ser tratados exclusivamente no âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), ainda que operacionalmente integrados à Ouvidoria da UFPI.

Art. 51. O solicitante pode apresentar recurso, motivado, por meio do sistema eletrônico oficial, no prazo de dez dias a contar da ciência da resposta ou do esgotamento do prazo legal para resposta, observadas as seguintes instâncias recursais:

- I - primeira instância, dirigida à autoridade hierárquica responsável pelo controle do cumprimento da Lei de Acesso à Informação na UFPI;
- II - segunda instância, dirigida ao(à) Reitor(a); e
- III - demais instâncias recursais externas, conforme previsto na legislação federal de acesso à informação.

§ 1º Para os fins deste artigo, considera-se autoridade hierárquica a Autoridade de Monitoramento da LAI ou o dirigente investido em função de chefia imediatamente superior à autoridade responsável pela decisão recorrida, e sua identificação deve constar expressamente na resposta que negou o acesso.

§ 2º Os recursos de primeira e segunda instâncias são encaminhados pela Ouvidoria às autoridades mencionadas nos incisos I e II, que devem proferir decisão fundamentada no prazo improrrogável de cinco dias a contar do recebimento do recurso no sistema eletrônico oficial, e podem requisitar, quando necessário, subsídios ao detentor da informação.

§ 3º Caso instâncias recursais externas formulem pedido de esclarecimentos ou subsídios à UFPI, a Ouvidoria encaminha a demanda à unidade competente, que deve apresentar resposta completa e fundamentada dentro do prazo estabelecido pelo órgão recursal.

§ 4º Provido o recurso em instância externa, a UFPI deve cumprir integralmente a decisão no prazo fixado pela instância recursal, e informa a execução à Ouvidoria para registro e comunicação ao recorrente.

§ 5º É vedado às unidades ou autoridades recursais responder diretamente ao solicitante, e toda comunicação ocorre exclusivamente por meio da Ouvidoria.

§ 6º A Ouvidoria deve verificar a suficiência e legalidade da fundamentação apresentada pelas autoridades recursais, e pode solicitar ajustes quando verificar insuficiência, incorreções ou ausência de motivação adequada.

Art. 52. O solicitante pode apresentar reclamação por meio do sistema eletrônico oficial, no prazo de dez dias contados da ciência da omissão, dirigida à Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, e profere decisão fundamentada no prazo de cinco dias a contar do recebimento da reclamação.

§ 1º Antes do encaminhamento da reclamação à Autoridade de Monitoramento, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), por intermédio da Ouvidoria, verificará a existência de resposta tempestiva ou eventual falha de comunicação, promovendo as correções cabíveis quando constatado erro sistêmico ou operacional.

§ 2º A decisão da Autoridade de Monitoramento deverá ser motivada, indicando as providências determinadas à unidade responsável, bem como o novo prazo para cumprimento da obrigação de fornecer a informação.

§ 3º É vedado às unidades ou setores envolvidos responder diretamente ao reclamante, devendo toda a comunicação ocorrer exclusivamente por intermédio do SIC, operacionalmente exercido no âmbito da Ouvidoria da UFPI.

§ 4º Persistindo a omissão, o solicitante pode interpor recurso à instância de controle externo competente.

§ 5º O SIC, por intermédio da Ouvidoria da UFPI, registrará os casos de omissão e as providências adotadas, para fins de monitoramento, auditoria e aprimoramento dos fluxos internos de atendimento à Lei de Acesso à Informação.

CAPÍTULO XI

DOS PRAZOS

Art. 53. Para fins de atendimento deste Regulamento, são observados, no mínimo, os seguintes prazos:

I - pela Ouvidoria:

a) trinta dias, contados do registro da manifestação de ouvidoria no sistema eletrônico oficial, para registrar resposta conclusiva ou efetuar o arquivamento, permitida uma única prorrogação por igual período, mediante justificativa formal;

b) vinte dias, contados do registro do pedido de acesso à informação, para apresentação de resposta conclusiva, admitida uma prorrogação de até dez dias, devidamente motivada; e

c) cinco dias, contados da data do recebimento, para registrar a decisão dos recursos em primeira e segunda instâncias de acesso à informação no sistema eletrônico oficial, prazo improrrogável;

II - pelas unidades acionadas nos termos deste Regulamento:

a) quinze dias, contados da data do envio pela Ouvidoria no sistema eletrônico oficial, para fornecer subsídios às manifestações de ouvidoria, admitida prorrogação mediante justificativa formal e prévia;

b) dez dias, contados da data do envio pela Ouvidoria no sistema eletrônico oficial, para fornecer subsídios aos pedidos de acesso à informação, admitida prorrogação mediante justificativa formal e prévia; e

c) cinco dias, contados da data do reenvio pela Ouvidoria, para complementar subsídios insuficientes, inadequados ou omissos;

III - pelos manifestantes ou solicitantes:

a) vinte dias, contados da ciência do pedido da Ouvidoria, para complementar informações consideradas indispensáveis ao tratamento da manifestação; e

b) vinte dias, contados da ciência do pedido da Ouvidoria, para conceder consentimento quando exigido para encaminhamento a outro órgão ou entidade.

§ 1º Em situações de criticidade, urgência ou oportunidade, a Ouvidoria pode solicitar às unidades prazo inferior ao previsto no inciso II, e registra a motivação e assegura a proporcionalidade.

§ 2º Não sendo possível atender aos prazos do inciso II, a unidade deve solicitar prorrogação antes do seu vencimento, com justificativa técnica, administrativa ou normativa, e cabe à Ouvidoria deferir ou indeferir o pedido.

§ 3º A Ouvidoria acompanha o cumprimento dos prazos pelas unidades e notifica a chefia imediata em caso de descumprimento. Em situações de reincidência, pode comunicar a chefia máxima da unidade ou a autoridade superior responsável.

§ 4º As prorrogações previstas no inciso II não podem ultrapassar os prazos máximos estabelecidos no inciso I, alíneas “a” e “b”, e compete à Ouvidoria avaliar a pertinência da prorrogação considerando os trâmites internos necessários.

§ 5º Quando a manifestação envolver matéria alheia à competência da unidade acionada, esta deve restituir a demanda à Ouvidoria em até três dias contados do recebimento, indicando, sempre que possível, a unidade ou órgão competente, vedado o retorno após o transcurso do prazo previsto no inciso II, alínea “a”.

§ 6º A prorrogação do prazo não se aplica aos recursos da Lei de Acesso à Informação, cujo prazo decisório é improrrogável.

§ 7º Considera-se omissão tanto a ausência total de resposta quanto o envio de resposta parcial, incompleta, genérica ou não fundamentada. Nesses casos, aplicam-se as medidas previstas neste Regulamento.

§ 8º Nas hipóteses em que a Ouvidoria devolver às unidades respostas incompletas, genéricas, evasivas ou não fundamentadas, estas devem proceder à complementação no prazo máximo de cinco dias, contado do reenvio pela Ouvidoria, salvo quando prazo inferior for expressamente fixado.

§ 9º A decisão de reabertura ou arquivamento de manifestação pela Ouvidoria deve ser registrada no sistema eletrônico oficial no prazo máximo de cinco dias úteis, contado da ciência do fato que a motivar, assegurada a devida justificativa nos autos.

CAPÍTULO XII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS



Art. 54. Compete à Ouvidoria editar normas e orientações complementares necessárias à execução e à operacionalização do disposto neste Regulamento, observados os limites de sua competência e a hierarquia normativa.

§ 1º As normas complementares editadas pela Ouvidoria têm natureza estritamente operacional, e não inovam no ordenamento jurídico nem criam obrigações não previstas neste Regulamento.

§ 2º As normas e orientações complementares são formalizadas por meio de Instrução Normativa ou instrumento equivalente, amplamente divulgado às unidades e publicado no sítio eletrônico da UFPI.

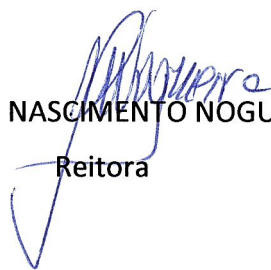
§ 3º Antes da edição de normas complementares que impactem fluxos internos, a Ouvidoria deve realizar consulta ou comunicação prévia às áreas envolvidas.

Art. 55. Os casos omissos ou situações não previstas neste Regulamento são analisados pela Ouvidoria dentro dos limites de sua competência, e pode propor orientações ou encaminhar a matéria à autoridade superior.

Parágrafo único. Quando os casos omissos envolverem interpretação normativa relevante, repercussão institucional significativa ou risco jurídico, o assunto deve ser encaminhado à Reitoria, à Procuradoria Federal junto à UFPI ou ao órgão competente.

Art. 56. As manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação observarão fluxos distintos, respeitadas as competências legais da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), ainda que operacionalmente integrados.

Teresina, 2 de março de 2026.



NADIR DO NASCIMENTO NOGUEIRA

Reitora