

## RESOLUÇÃO ANPI-IES/DP Nº 002/2026

*Institui a Ouvidoria da ANPI-IES, define as suas competências e dispõe sobre o seu funcionamento.*

A Diretoria Plena da Associação Nacional de Procuradores e Pesquisadores Institucionais das Instituições de Ensino Superior Privadas (ANPI-IES), no uso das atribuições que lhe confere o Estatuto Social,

**CONSIDERANDO** que o art. 4º, parágrafo único, do Estatuto Social determina que a ANPI-IES mantenha em seu sítio eletrônico a Ouvidoria;

**CONSIDERANDO** a deliberação da reunião de Diretoria de 1º de setembro de 2026;

**CONSIDERANDO** que o Estatuto Social não estabelece composição, vinculação, mandato nem procedimento da Ouvidoria, cabendo à Diretoria discipliná-los;

**CONSIDERANDO** que o art. 10-A do Estatuto Social fixa os deveres do associado e as sanções aplicáveis, assegurados ampla defesa e contraditório;

**RESOLVE:**

### **Capítulo I - DA OUVIDORIA**

**Art. 1º** Fica instituída a **OUVIDORIA DA ANPI-IES**, canal permanente de recebimento, registro e encaminhamento de manifestações de associados e de terceiros a respeito da atuação da associação, de seus dirigentes e de seus colaboradores.

**Art. 2º** São espécies de manifestação:

- I - denúncia, a comunicação de irregularidade ou de descumprimento de dever;
- II - reclamação, a manifestação de insatisfação com serviço ou atendimento;
- III - sugestão, a proposta de aprimoramento;
- IV - elogio;
- V - pedido de informação.

**Parágrafo único.** Os critérios de admissibilidade e de gravidade de cada espécie serão fixados em ato próprio, e até que o sejam, a classificação é feita caso a caso, com registro da razão adotada.

**Art. 3º** Compete à Ouvidoria:

- I - receber, registrar e classificar as manifestações;
- II - encaminhá-las à instância competente e acompanhar o seu desfecho;
- III - dar resposta ao manifestante, no prazo e na forma do regulamento;
- IV - submeter relatório mensal à Diretoria, com o número e a natureza das manifestações recebidas, preservada a identidade do manifestante quando pedida reserva;
- V - propor à Diretoria as medidas que decorram das manifestações recebidas.

## **Capítulo II - DO OUVIDOR**

**Art. 4º** A Ouvidoria é exercida por Ouvidor designado por portaria do Presidente da ANPI-IES.

- § 1º A designação recai sobre a pessoa, e não depende do cargo estatutário que o designado ocupe, nem cessa com a extinção desse cargo.
- § 2º O regulamento da Ouvidoria é elaborado por comissão designada pelo Presidente e submetido à Diretoria, a quem compete aprová-lo.
- § 3º Ao Ouvidor compete cumprir o regulamento e propor à Diretoria as alterações que a prática recomendar.
- § 4º O regulamento disciplina o procedimento: a forma de recebimento e de registro, os prazos de tramitação e de resposta, o tratamento do sigilo e a guarda das manifestações. Os critérios de admissibilidade e de gravidade, que são matéria de mérito, constam de ato próprio e integram o regulamento a partir da sua aprovação.

**Art. 5º** O Ouvidor não atua em manifestação que o envolva, que envolva seu cônjuge ou parente até o segundo grau, ou em que tenha interesse direto.

- § 1º O impedimento é declarado por escrito à Presidência, tão logo o Ouvidor dele tome conhecimento, com registro no assentamento da manifestação, e o Ouvidor não pratica ato algum no caso a partir da declaração.
- § 2º Declarado o impedimento, o Presidente designa, por despacho e para aquele caso apenas, Ouvidor substituto entre os associados não envolvidos na manifestação.
- § 3º Estando o Presidente igualmente envolvido, a designação do substituto compete, nesta ordem, ao Vice-Presidente e ao Diretor Financeiro, sempre que não envolvidos.
- § 4º Manifestação que tenha o próprio Ouvidor por objeto não se resolve por substituição: observa-se a composição colegiada do art. 6º, da qual o Ouvidor não participa, sendo o seu assento ocupado pelo substituto designado na forma dos §§ 2º e 3º.
- § 5º Não sendo possível constituir substituição nem colegiado, a manifestação é encaminhada à Diretoria, com o registro da impossibilidade, e a Ouvidoria dá ciência disso ao manifestante. A manifestação não é arquivada por falta de quem a aprecie.

**Art. 6º** Manifestação que envolva membro da Diretoria Executiva, inclusive o Presidente, não será apurada por quem seja objeto dela nem por quem lhe deva subordinação no caso concreto, observando-se, para a apuração, composição colegiada fixada em ato próprio.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria recebe, registra e encaminha, e não aplica sanção. A sanção observa o rito do art. 10-A, parágrafo único, do Estatuto Social, e a destituição de membro de qualquer poder compete privativamente à Assembleia Geral, na forma do art. 24, inciso I.

### **Capítulo III - DA PUBLICIDADE E DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 7º** A Ouvidoria será publicada no sítio eletrônico da ANPI-IES, com a forma de acesso e o nome do Ouvidor, para os fins do art. 4º, parágrafo único, do Estatuto Social.

**Art. 8º** O sigilo dos dados pessoais do manifestante é assegurado, e o acesso às manifestações é restrito a quem delas deva conhecer por competência.

### **Capítulo IV - DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS**

**Art. 9º** A designação, para o exercício da Ouvidoria, de pessoa que integre a Diretoria da ANPI-IES é admitida em caráter excepcional e transitório, até o termo da designação do primeiro Ouvidor, prevista para 31 de março de 2027, e enquanto perdurar a prorrogação do seu exercício.

**§ 1º** A excepcionalidade decorre da inexistência, nesta data, da estrutura de suporte da Ouvidoria, compreendidos o Código de Ética e Conduta, o regime disciplinar, os critérios de admissibilidade e gravidade e o regulamento da Ouvidoria.

**§ 2º** Encerrado o período de que trata o caput, o Ouvidor não integrará a Diretoria da ANPI-IES, para que a Ouvidoria não se subordine a quem possa ser objeto de manifestação.

**§ 3º** Não havendo, ao tempo da designação seguinte, pessoa estranha à Diretoria que aceite a função, a designação de integrante da Diretoria depende de deliberação expressa e motivada da Diretoria, registrada em ata, e permanece provisória até que o § 2º possa ser observado.

**Art. 10.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília/DF, 6 de setembro de 2026.

**Edvaldo Luís Biancarelli**  
Presidente da ANPI-IES