



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
SECRETARIA GERAL DOS CONSELHOS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR
CONSELHO UNIVERSITÁRIO**

RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 299, DE 15 DE MAIO DE 2023.

Estabelece procedimentos para recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria no âmbito da UFRPE.

O Presidente do Conselho Universitário da Universidade Federal Rural de Pernambuco, no uso de suas atribuições e tendo em vista a Decisão Nº 035/2023 deste Conselho, em sua III Reunião Ordinária, realizada no dia 12 de maio de 2023, exarada no Processo UFRPE Nº 23082.035263/2022-96,

CONSIDERANDO a Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

CONSIDERANDO o Decreto 9.492, de 05 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

CONSIDERANDO o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

CONSIDERANDO a Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e dá outras providências.

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer os procedimentos e o tratamento das manifestações de ouvidoria, no âmbito da Universidade Federal Rural de Pernambuco, conforme consta do Processo acima mencionado.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor em 15 de maio de 2023.

SALA DOS CONSELHOS SUPERIORES DA UFRPE.

Prof. Marcelo Brito Carneiro Leão
PRESIDENTE

Confere com o original assinado pelo Reitor e arquivado nesta Secretaria Geral.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
SECRETARIA GERAL DOS CONSELHOS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR
CONSELHO UNIVERSITÁRIO

(ANEXO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 299 DE 15 DE MAIO DE 2023)

PROCEDIMENTOS E TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DA UFRPE

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art.1º Estabelece os procedimentos para o recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria de que tratam a Lei nº 13.460, de 2017 e o Decreto nº 9.492, de 2018, no âmbito da Universidade Federal Rural de Pernambuco - UFRPE.

Art. 2º Para os fins desta Resolução, considera-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica, interna ou externa à UFRPE, que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público ofertado pela UFRPE, por qualquer dos setores ou unidades acadêmicas e administrativas, incluída a Administração Superior;

II - serviço público: atividade administrativa ou acadêmica realizada pela UFRPE à população, de maneira direta ou indireta;

III – agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV - manifestações de ouvidoria: reclamações, denúncias, comunicação de irregularidade, sugestões, elogios, Simplifique e solicitações de usuários, situações descritas nos incisos V ao XI do presente artigo;

V - denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VI - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público ou à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

VII – comunicação de irregularidade: informações de origem anônima que comunicam irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;

VIII - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da UFRPE;

IX - elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

X - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados;

XI – simplifique: sugestão de simplificação ou melhoria do serviço público, nos termos do Capítulo IV do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

XII - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do usuário por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público federal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
SECRETARIA GERAL DOS CONSELHOS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR
CONSELHO UNIVERSITÁRIO

(ANEXO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 299 DE 15 DE MAIO DE 2023)

proteção de dados e informações pessoais;

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

XIV – resposta conclusiva: informação ao usuário sobre o encaminhamento de sua manifestação para o setor apuratório competente na UFRPE, sobre os procedimentos a serem adotados ou sobre o arquivamento da manifestação;

XV – anonimização – utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo; e

XVI - linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa, objetiva e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, viabilizando a comunicação e mútuo entendimento.

§ 1º Considera-se usuário o manifestante/requerente que formula a manifestação de ouvidoria.

§ 2º A comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu usuário, uma vez que ele optou por não se identificar.

§ 3º Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade, dispensada a produção de resposta conclusiva.

§ 4º A ausência de resposta conclusiva na comunicação de irregularidade não dispensa a ouvidoria do registro do encaminhamento ao gabinete da reitoria e unidade de apuração ou da motivação de seu arquivamento no campo de resposta da Plataforma Fala.Br.

§ 5º A identidade do usuário é informação protegida nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

CAPÍTULO II

DO RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 3º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formulada nos termos desta Resolução.

Art. 4º Serão vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a Ouvidoria da UFRPE.

Art. 5º A certificação da identidade do usuário somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 6º As manifestações deverão ser apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio de sistema informatizado **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR**, disponível no sítio eletrônico <http://falabr.cgu.gov.br>, sem prejuízo do direito do usuário ao atendimento presencial.

§ 1º As manifestações recebidas por meio distinto ao definido no **caput** serão inseridos na Plataforma Fala.BR pela equipe de servidores da Ouvidoria, sem prejuízo de se orientar o usuário a

Confere com o original assinado pelo Reitor e arquivado nesta Secretaria Geral.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
SECRETARIA GERAL DOS CONSELHOS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR
CONSELHO UNIVERSITÁRIO

(ANEXO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 299 DE 15 DE MAIO DE 2023)

realizar sua manifestação diretamente na referida Plataforma.

§ 2º A inserção da manifestação na Plataforma Fala.BR será precedida de autorização prévia do usuário, inclusive quanto à criação de seu cadastro em referida Plataforma, viabilizada mediante fornecimento de documentos de identificação, correio eletrônico e demais dados obrigatórios solicitados pela Plataforma, indicados pelo usuário em formulário próprio disponibilizado no site da Ouvidoria.

§ 3º Para os fins dispostos no §1º, manifestações que eventualmente tenham sido recebidas por qualquer unidade organizacional da UFRPE deverão ser encaminhadas à Ouvidoria.

§ 4º Os casos apresentados por telefone ou e-mail poderão ser contabilizados como pré-atendimento. Esses canais de atendimento não funcionam como registro de manifestação de ouvidoria, mas somente para esclarecimento de dúvidas e para orientação ao usuário.

§ 5º Os encaminhamentos de que trata o § 3º deverão ser realizados:

I - por meio do endereço eletrônico ouvidoria.reitoria@ufrpe.br, quando a manifestação for recebida originalmente por correio eletrônico; ou

II - por meio do Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos - SIPAC, em nível de acesso **Restrito**, nas demais hipóteses.

§ 6º A Ouvidoria da UFRPE disponibilizará o acesso à Plataforma Fala.BR em seu sítio eletrônico, em local de destaque.

Art. 7º A comunicação de irregularidade, manifestação que não contém identificação do usuário, terá o tratamento de denúncia, dispensada a produção de resposta conclusiva.

Parágrafo único. A ausência de resposta conclusiva não dispensa o registro dos encaminhamentos no Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, observados, no que couber, os fluxos definidos para tratamento das manifestações do tipo denúncia.

Art. 8º O atendimento presencial para coleta de manifestações será realizado:

I – na Ouvidoria, localizada no prédio central da Unidade sede da UFRPE, Rua Dom Manoel de Medeiros, s/n, bairro de Dois Irmãos, Recife/PE, ao lado do Departamento de Registro e Controle Acadêmico - DRCA; e

II - nas secretarias das Unidades Acadêmicas, do Colégio Agrícola Dom Agostinho Ikas da UFRPE - CODAI e Campi Avançados, ou, excepcionalmente, conforme definido pelo respectivo gestor.

Parágrafo único. Poderá ser estabelecida a necessidade de agendamento prévio para a realização do atendimento de que trata o caput.

Art.9º Sempre que o usuário desejar apresentar manifestação de forma verbal, os responsáveis pelo atendimento presencial poderão adotar um dos seguintes procedimentos:

I - orientar que seja realizado o registro na Plataforma Fala.BR, de forma direta, preferencialmente; e

II - reduzir a termo a manifestação apresentado verbalmente e solicitar a firma do usuário, caso este deseje se identificar.

§ 1º No caso do inciso II, o usuário deve autorizar o registro de sua manifestação na Plataforma Confere com o original assinado pelo Reitor e arquivado nesta Secretaria Geral.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
SECRETARIA GERAL DOS CONSELHOS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR
CONSELHO UNIVERSITÁRIO

(ANEXO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 299 DE 15 DE MAIO DE 2023)

Fala.BR, através de preenchimento de formulário específico, observado o disposto no §2º do art. 6º da presente Resolução.

§ 2º A transcrição das manifestações colhidas verbalmente observarão as seguintes diretrizes:

- I - registro completo, fidedigno e integral da manifestação;
- II - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou Órgãos e entidades destinatários distintos; e
- III – ao usuário deverá ser fornecido o número de protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação na Plataforma Fala.BR.

CAPÍTULO III
DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Seção I

Do tratamento das manifestações de ouvidoria

Art. 10. Compete à Ouvidoria as atividades relacionadas às manifestações:

- I - registro da manifestação na Plataforma Fala.BR;
- II – triagem;
- III - encaminhamento de manifestações para outra unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv, quando couber;
- IV - análise preliminar da manifestação;
- V - solicitação de complementação de informações ao usuário, quando couber;
- VI - trâmite à unidade ou unidades organizacionais responsáveis pelo assunto ou serviço objeto da manifestação;
- VII - consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade organizacional demandada;
- VIII - reabertura da manifestação na Plataforma Fala.BR para fins de apresentação de informação relevante subsequente à conclusão da manifestação, quando cabível; e
- IX - arquivamento do registro da manifestação na Plataforma Fala.BR.

§ 1º Na análise preliminar, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia, do assunto, subassuntos e demais indexadores relacionados à manifestação.

§ 2º A Ouvidoria poderá arquivar a manifestação recebida ainda na análise preliminar, sem produção de resposta conclusiva, quando:

- I – a manifestação tiver perdido o objeto;
- II – a manifestação contiver texto confuso, impróprio ou com elementos que destoam da Confere com o original assinado pelo Reitor e arquivado nesta Secretaria Geral.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
SECRETARIA GERAL DOS CONSELHOS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR
CONSELHO UNIVERSITÁRIO

(ANEXO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 299 DE 15 DE MAIO DE 2023)

urbanidade e boa-fé;

III – a manifestação relatar fatos que não forem de competência da UFRPE e não for possível realizar o encaminhamento previsto no inciso III do caput e no art. 12;

IV – tratar de manifestação em duplicidade, anteriormente protocolada;

V - o usuário:

a) não expõe os fatos conforme a verdade; e

b) não presta as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

VI – a manifestação tiver sido encaminhada para diversos órgãos ou entidades apenas para conhecimento.

§ 3º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o inciso VII do caput, a Ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação na Plataforma Fala.BR, observando-se que:

I - a manifestação será considerada **não resolvida** enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade organizacional responsável; e

II - a manifestação será considerada **resolvida** quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade organizacional responsável.

§ 4º A informação sobre resolutividade registrada na Plataforma Fala.BR poderá ser alterada a qualquer momento pela Ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade organizacional responsável, cabendo avaliar sobre a sua relevância para os fins de que trata o inciso VIII do caput.

§ 5º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:

I – anonimização da denúncia, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019;

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

III – acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva publicada, reabertura de manifestação e publicação de novas informações relevantes.

§ 6º O arquivamento da manifestação previsto no inciso III do §2º deste artigo será realizado com registro de resposta que oriente o usuário acerca do órgão ou entidade da administração pública ao qual o assunto deve ser por ele direcionado, sempre que possível.

Art. 11. O trâmite de manifestações entre a Ouvidoria e as unidades organizacionais da UFRPE será realizado por meio do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, preferencialmente.

Art. 12. A Ouvidoria encaminhará para outras unidades de ouvidoria do SisOuv as manifestações que envolverem matérias de competência de órgãos e entidades do Poder Executivo Federal e cujo conteúdo seja alheio às competências da UFRPE.

Parágrafo único. O encaminhamento de que trata o caput:

I - observará as respectivas competências dos órgãos e entidades;

II - será realizado por meio da Plataforma Fala.BR;

Confere com o original assinado pelo Reitor e arquivado nesta Secretaria Geral.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
SECRETARIA GERAL DOS CONSELHOS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR
CONSELHO UNIVERSITÁRIO

(ANEXO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 299 DE 15 DE MAIO DE 2023)

III - não implicam a perda da natureza restrita da manifestação, sobretudo com relação aos elementos de identificação do usuário;

IV - serão precedidos de solicitação de consentimento ao usuário, quando a manifestação for do tipo denúncia; e

V - poderá ser precedido de solicitação de autorização ao usuário, nos casos em que houver risco de exposição indesejada frente ao órgão, à entidade ou ao ente federativo responsável pelas providências requeridas, quando a manifestação for do tipo reclamação.

§ 1º Na solicitação de consentimento de que trata o inciso IV e na autorização de que trata o inciso V do caput, será concedido o prazo de vinte dias para que o usuário registre sua resposta na Plataforma Fala.BR.

§ 2º Na ausência de consentimento expresso de que trata o inciso IV do **caput**, a Ouvidoria:

I - somente poderá reencaminhar a denúncia após sua anonimização; ou

II - quando sua anonimização descaracterizar o fato relatado, inviabilizando eventual apuração, circunstância que deverá ser devidamente justificada e registrada na Plataforma Fala.BR para o encerramento da denúncia e envio da resposta conclusiva ao usuário.

Subseção I

Elogio

Art. 13. No tratamento das manifestações do tipo elogio, será realizado o trâmite do seu conteúdo, sem necessidade de resposta à Ouvidoria:

I – à chefia imediata do servidor ou colaborador terceirizado da UFRPE elogiado, para ciência do servidor ou colaborador terceirizado;

II - aos gestores da UFRPE responsáveis pela atividade ou serviço elogiado, quando não houver indicação de servidor ou colaborador terceirizado da UFRPE na manifestação; e

III – à Pró-reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEPE, para registro em ficha funcional do servidor elogiado, ou à Pró-reitoria de Administração – PROAD, para ciência ao gestor do contrato.

§ 1º A resposta conclusiva do elogio conterá informação acerca da ciência dada ao servidor ou gestor nos termos deste artigo.

§ 2º O gestor de contrato é o interlocutor entre a empresa contratada, ao qual está vinculado o colaborador terceirizado, e a UFRPE.

Subseção II

Reclamação

Art. 14. No tratamento das manifestações do tipo reclamação, será realizado o trâmite ou encaminhamento do seu conteúdo:

Confere com o original assinado pelo Reitor e arquivado nesta Secretaria Geral.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
SECRETARIA GERAL DOS CONSELHOS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR
CONSELHO UNIVERSITÁRIO

(ANEXO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 299 DE 15 DE MAIO DE 2023)

I - ao gestor da unidade organizacional da UFRPE responsável pelo assunto, atividade ou serviço público mencionado;

II - à Pró-reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEPE, quando versar sobre conduta de servidor em exercício na UFRPE ou de servidor da UFRPE em exercício fora do órgão; ou

III - à Pró-reitoria de Administração - PROAD, quando versar sobre conduta de colaborador terceirizado.

Parágrafo único. As unidades a que se referem os incisos I, II e III encaminharão à Ouvidoria informação objetiva acerca do fato relatado e, quando couber, as ações adotadas para tratamento de tal fato.

Art. 15. No tratamento das manifestações do tipo reclamação, a Ouvidoria poderá restringir o acesso aos elementos de identificação do usuário, desde que não resulte em comprometimento à necessidade de conhecer dos servidores ou gestores responsáveis.

Subseção III

Sugestão e Solicitação

Art. 16. No tratamento das manifestações do tipo sugestão ou solicitação, será realizado o trâmite do seu conteúdo à unidade organizacional da UFRPE prestadora do serviço público objeto da manifestação.

Art. 17. A unidade organizacional da UFRPE prestadora do serviço público objeto da manifestação, encaminhará à Ouvidoria resposta contendo informação acerca da possibilidade ou não de adoção da medida sugerida ou solicitada, a qual deverá conter:

I - as razões da impossibilidade de adoção da medida sugerida ou solicitada;

II - a indicação das ações realizadas, caso haja a possibilidade de adoção da medida de forma imediata; e

III - as seguintes informações, caso não haja a possibilidade de adoção da medida de forma imediata:

a) prazo previsto para a adoção da medida; e

b) formas de acompanhamento pelas quais o usuário poderá monitorar a adoção da medida.

Subseção IV

Denúncias

Art. 18. As denúncias que contiverem requisitos mínimos de relevância, autoria e materialidade serão consideradas habilitadas e enviadas para ciência da Chefia de Gabinete da Reitoria e posterior encaminhamento às unidades de apuração da UFRPE.

§ 1º Considera-se unidade de apuração a unidade administrativa ou autoridade com competência

Confere com o original assinado pelo Reitor e arquivado nesta Secretaria Geral.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
SECRETARIA GERAL DOS CONSELHOS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR
CONSELHO UNIVERSITÁRIO

(ANEXO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 299 DE 15 DE MAIO DE 2023)

para realizar a análise dos fatos relatados em denúncia.

§ 3º A Ouvidoria dará ciência à Chefia de Gabinete da Reitoria acerca das denúncias a que se refere o caput por meio do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 4º A Chefia de Gabinete encaminhará as denúncias às unidades de apuração por meio do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, sempre que possível.

§ 5º Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade, dispensada a produção de resposta conclusiva.

Art. 19. A Ouvidoria realizará a anonimização dos elementos de identificação do denunciante, nos termos da Portaria CGU nº 581, de 2021, previamente ao trâmite da denúncia à Chefia de Gabinete e às unidades de apuração.

§ 1º As unidades de apuração poderão requerer à Ouvidoria os elementos de identificação do denunciante que forem indispensáveis à apuração dos fatos, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 2º As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua anonimização poderão ser encaminhadas com indicação de que os documentos originais estão sob a guarda da Ouvidoria e que se encontram disponíveis mediante requisição formal da unidade de apuração, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 3º Os requerimentos de que tratam os parágrafos 1º e 2º serão registrados por meio do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 4º As denúncias que não forem consideradas habilitadas serão concluídas pela Ouvidoria sem necessidade de serem tramitadas à Chefia de Gabinete da Reitoria da UFRPE.

Art. 20. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação ao usuário:

I - sobre o seu encaminhamento à unidade de apuração competente e sobre os procedimentos a serem adotados pela UFRPE; ou

II - sobre a sua conclusão e arquivamento no âmbito da Ouvidoria, na hipótese de a denúncia não ter sido habilitada.

Art. 21. Para os fins do registro de resolutividade de que tratam os parágrafos 3º e 4º do art. 10 da presente Resolução, será considerada "resolvida", no âmbito da UFRPE, a denúncia tramitada que tenha sido arquivada, encaminhada para órgão ou entidade externa ou cuja apuração tenha sido concluída pela unidade competente no âmbito da UFRPE.

Parágrafo único. A Ouvidoria realizará a atualização quanto à resolutividade da demanda na Plataforma Fala.BR e avaliará, em conjunto com a área de apuração, a conveniência de prestar novas informações ao usuário, nos termos do inciso VIII do art. 8º, observado o disposto na Lei nº 12.527, de 2011.

Art. 22. A Ouvidoria deverá informar à Ouvidoria Geral da União a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargo na UFRPE do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalente, em campo específico na Plataforma Fala.BR.

Subseção V

Confere com o original assinado pelo Reitor e arquivado nesta Secretaria Geral.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
SECRETARIA GERAL DOS CONSELHOS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR
CONSELHO UNIVERSITÁRIO

(ANEXO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 299 DE 15 DE MAIO DE 2023)

Simplifique

Art. 23. No tratamento das manifestações do tipo solicitação de simplificação - Simplifique!, será realizado o trâmite do seu conteúdo à unidade organizacional da UFRPE responsável pelo respectivo serviço, a qual se manifestará sobre a possibilidade de adoção das ações solicitadas.

§ 1º Quando acatada a solicitação de simplificação, a unidade organizacional deverá informar à Ouvidoria:

I - a descrição da simplificação a ser implementada;

II - as fases e cronograma de implantação da simplificação; e

III - as formas de acompanhamento pelas quais o usuário poderá monitorar a implementação da simplificação.

§ 2º O titular da unidade organizacional poderá submeter a solicitação de simplificação à análise de viabilidade e à aprovação do Comitê de Governança, Gestão de Riscos e Controle Interno da UFRPE, caso em que:

I - a unidade organizacional responsável deverá promover o encaminhamento do respectivo processo à Reitoria da UFRPE, contendo as informações previstas no § 1º, bem como outras que considere pertinentes; e

II - a Reitoria providenciará a submissão do assunto ao Comitê de Governança, Gestão de Riscos e Controle Interno da UFRPE e o posterior envio da decisão à área responsável pelo serviço, para ciência e providências que se fizerem necessárias, bem como à Ouvidoria, para resposta ao usuário.

Subseção VI

Do acompanhamento das manifestações de ouvidoria

Art. 24. A Ouvidoria fará o acompanhamento das resolutivas dos processos administrativos apuratórios decorrentes das manifestações de ouvidoria do tipo denúncia ou comunicação de irregularidade, para os fins de cumprimento do disposto nos parágrafos 3º e 4º do art. 10. desta Resolução.

Parágrafo único. Será publicada no site da Ouvidoria a lista de processos de apuração decorrentes de denúncia ou comunicação de irregularidade, com registro de acompanhamento das resolutivas.

Seção II

Dos Prazos de Atendimento

Art. 25. Para fins de atendimento à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, as manifestações de ouvidoria observarão os seguintes prazos:

I – dez dias corridos, contados da data do envio pela Ouvidoria, para que as unidades

Confere com o original assinado pelo Reitor e arquivado nesta Secretaria Geral.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
SECRETARIA GERAL DOS CONSELHOS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR
CONSELHO UNIVERSITÁRIO

(ANEXO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 299 DE 15 DE MAIO DE 2023)

organizacionais responsáveis da UFRPE, acionadas nos termos do inciso VI do art. 10, enviem informações ou propostas de resposta;

II – cinco dias corridos, contados da data do envio pela Ouvidoria, para que as unidades organizacionais da UFRPE, acionadas nos termos do inciso VI do art. 10. complementem as informações eventualmente consideradas incompletas ou insuficientes por parte da Ouvidoria, respeitados o limite do prazo legal; e

III - trinta dias, contados do registro da manifestação na Plataforma Fala.BR, para que a Ouvidoria registre a resposta conclusiva à manifestação.

§ 1º Os prazos de que trata o caput podem ser prorrogados, de forma justificada e por igual período, por até duas vezes, no caso dos incisos I e II, e uma única vez, no caso do inciso III.

§ 2º Quando houver a necessidade de prorrogar o prazo previsto no inciso III do caput, a Ouvidoria comunicará o usuário por meio da Plataforma Fala.BR.

§ 3º Excepcionalmente, a depender da criticidade, urgência ou oportunidade da situação apresentada na manifestação, a Ouvidoria poderá indicar à unidade organizacional a necessidade de apresentação de resposta em prazo inferior ao disposto nos incisos I e II do caput.

CAPÍTULO IV

DA APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Art. 26. A Ouvidoria encaminhará ao Gabinete da Reitoria, para ciência e providências, informações sobre descumprimento de prazos, omissões, ausência de respostas ou respostas insuficientes às manifestações de ouvidoria por parte das unidades organizacionais.

Art. 27. O descumprimento do disposto na presente Resolução, infração das normas legais ou institucionais, sujeitará o(a) servidor(a) à apuração de sua responsabilidade, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação do(a) Ouvidor(a).

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 28. No exercício das funções previstas nesta Resolução, os servidores da UFRPE garantirão o sigilo sobre o nome, dados pessoais e sensíveis dos cidadãos que subscrevem as manifestações de ouvidoria.

Art. 29. Os servidores da Ouvidoria da UFRPE, no exercício de suas funções, deverão se comportar de forma ética, zelosa, transparente, sigilosa, íntegra, digna e respeitosa, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal, do Regime Jurídico Único e do Código de Ética e Conduta da UFRPE.

Art. 30. Os casos omissos e as dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas

Confere com o original assinado pelo Reitor e arquivado nesta Secretaria Geral.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
SECRETARIA GERAL DOS CONSELHOS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR
CONSELHO UNIVERSITÁRIO**

(ANEXO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 299 DE 15 DE MAIO DE 2023)

pelo(a) Ouvidor(a).

Art. 31. Estes procedimentos entram em vigor em 15 de maio de 2023.

SALA DOS CONSELHOS SUPERIORES DA UFRPE.

Prof. Marcelo Brito Carneiro Leão