



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

RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 351, DE 15 DE AGOSTO DE 2023.

Aprova alteração da Estrutura Organizacional, bem como do Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal Rural de Pernambuco.

O Presidente do Conselho Universitário da Universidade Federal Rural de Pernambuco, no uso de suas atribuições e tendo em vista a Decisão Nº 084/2023 deste Conselho, em sua V Reunião Extraordinária, realizada no dia 14 de agosto de 2023, exarada no Processo UFRPE Nº 23082.014702/2021-46,

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 9.094, de 17 de julho de 2017 que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

CONSIDERANDO o Decreto 9.942, 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 o disposto na Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020, alterada pela Portaria nº 3.109/2020, dispondo sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, e

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.



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

(ANEXO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 351/2023, DE 15 DE AGOSTO DE 2023)

RESOLVE

Art. 1º Aprovar a alteração da Estrutura Organizacional, bem como do Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal Rural de Pernambuco – OUV/UFRPE, de acordo com a legislação E conforme consta no Processo acima mencionado.

Parágrafo único. A alteração de que trata o caput deste artigo refere-se a:

I – exclusão da Coordenadoria do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC da Estrutura Organizacional da Ouvidoria; e

II – a criação da Secretaria vinculada à Ouvidoria.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor em 15 de agosto de 2023 revogando a Resolução CONSU/UFRPE Nº 134/2021, de 5 de novembro de 2021.

SALA DOS CONSELHOS SUPERIORES DA UFRPE.

Prof. Marcelo Brito Carneiro Leão
PRESIDENTE



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

(ANEXO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 351/2023, DE 15 DE AGOSTO DE 2023)

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I

DA CATEGORIA E FINALIDADE

Art. 1º A Ouvidoria é órgão de apoio e assessoramento, diretamente vinculado à Reitoria, criado pela Resolução nº 148, de 03 de novembro de 2005, do Conselho Universitário – CONSU.

Art. 2º A Ouvidoria tem por finalidade:

I - mediar as relações entre os usuários dos serviços públicos e a UFRPE;

II - assegurar a participação e controle social dos serviços públicos prestados pela UFRPE, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas pela instituição;

III – promover a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos e dos direitos humanos, estimulando a capacidade crítica e autonomia para o pleno usufruto de direitos, bem como o adequado cumprimento de deveres;

IV – estimular a cultura de paz, balizada na comunicação acessível e não violenta, na solução pacífica de conflitos e na disseminação da informação primária, íntegra, autêntica e atualizada, que estimule a produção de conhecimento e o debate baseado em evidências;

V – receber e dar tratamento às manifestações de ouvidoria (reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, simplifique e elogios) de usuários de serviços públicos a que se refere a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

VI – gerar valor institucional, por meio do aprimoramento contínuo de política e serviços públicos, bem como de procedimentos, com foco na mitigação de riscos ao patrimônio público, a partir da prevenção à corrupção;

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

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

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

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

XII - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços para público interno e externo da UFRPE;

XIII - assessorar o dirigente máximo da UFRPE e as autoridades subordinadas, quanto aos temas sob sua competência:



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

(ANEXO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 351/2023, DE 15 DE AGOSTO DE 2023)

a) reunindo-se, com periodicidade mínima semestral, o titular da unidade de ouvidoria com a Autoridade Máxima do órgão, para apresentar questões relevantes observadas no tratamento de manifestações, que possam fundamentar a tomada de decisão para a melhoria de políticas e serviços públicos, procedimentos e normas institucionais, inclusive a sua criação.

XIV - elaborar instruções normativas acerca dos procedimentos para tratamento e tramitação das manifestações de ouvidoria, a serem observadas por todas as instâncias administrativas e acadêmicas da UFRPE.

Parágrafo único. A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo as instâncias universitárias e os integrantes da comunidade interna e externa.

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO

Seção I

Da Estrutura Organizacional

Art. 3º A Ouvidoria será constituída com a seguinte estrutura organizacional:

- I - Coordenação Administrativa; e
- II - Secretaria.

Seção II

Do Funcionamento

Art. 4º A Ouvidoria tem plena autonomia e independência funcional no âmbito de suas atribuições em todas as instâncias acadêmicas e administrativas dos campi da UFRPE.

Art. 5º A Ouvidoria deverá atuar em conformidade com os princípios que norteiam a Administração Pública, entre outros, os da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes:

- I - agir com presteza e imparcialidade;
- II - colaborar com a integração das Ouvidorias;
- III - zelar pela sua autonomia;
- IV - consolidar a participação social como método de governo; e
- V - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

§1º No exercício das funções previstas neste Regimento, os servidores da UFRPE garantirão o sigilo sobre dados pessoais e sensíveis, nos termos definidos pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, 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 351/2023, DE 15 DE AGOSTO DE 2023)

de 18 de novembro de 2011) e pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

§2º É vedado aos servidores da Ouvidoria, tornar público ou utilizar de forma indevida, o conteúdo de documentos ou informações relacionadas às manifestações de ouvidoria ou pedido de acesso à informação, durante o exercício da função ou fora dela.

Art. 6º A Ouvidoria, como órgão de interlocução entre os usuários dos serviços públicos e a UFRPE, não possui competência para instaurar procedimento administrativo correcional ou ético, que deverá ser instaurado por autoridade competente na instituição, nos termos da legislação aplicável.

Parágrafo único. A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas por ela.

Art. 7º O Gabinete da Reitoria, o da Vice-Reitoria, as Pró-Reitorias, os Dirigentes das Unidades Acadêmicas e Administrativas, Diretores(as), Coordenadores(as) dirigentes de órgãos suplementares, bem como todos(as) os(as) servidores docentes e técnicos administrativos que compõem a estrutura organizacional e funcional da UFRPE, deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o acesso à documentação e aos dados necessários para o adequado fornecimento de resposta ao usuário, assegurados os direitos à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.

Art. 8º Será encaminhado a Autoridade Máxima da UFRPE e divulgado no sítio eletrônico da Ouvidoria, anualmente, relatório de gestão das manifestações de ouvidoria, elaborados conforme legislação federal e normativos aplicáveis.

Art. 9º É vedada a criação no âmbito da UFRPE, de unidade administrativa ou acadêmica com atribuições semelhantes às da Ouvidoria ou com a mesma denominação.

Art. 10. A Ouvidoria deverá, no âmbito de suas atribuições, receber de forma gratuita às manifestações de ouvidoria, dar tratamento, tramitar nas instâncias competentes na UFRPE, receber a resposta das unidades administrativas ou acadêmicas, examiná-la e encaminhá-la ao(a) usuário(a), em linguagem cidadã.

§1º Por linguagem cidadã de que trata o caput, compreende-se aquela que é simples, clara, concisa, compreensível e objetiva, e que, acima de tudo, considera o contexto sociocultural do interessado, visando a comunicação efetiva e a mútua compreensão.

§2º A Ouvidoria, no cumprimento de suas atribuições relativas às manifestações de ouvidoria, utilizará a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Plataforma Fala.BR do Poder Executivo Federal, desenvolvida pela Controladoria Geral da União – CGU.

Seção III

Da Designação e Denominação dos Titulares



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

(ANEXO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 351/2023, DE 15 DE AGOSTO DE 2023)

Art. 11. A Ouvidoria é dirigida por Ouvidor(a), escolhido e nomeado pelo(a) Reitor(a), dentre os servidores do quadro permanente da UFRPE, submetido à avaliação prévia da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Parágrafo Único - Em caso de férias, impedimentos temporários ou afastamentos do(a) Ouvidor(a), assumirá a Ouvidoria, o(a) Coordenador(a) Administrativo.

Art. 12. O Titular da Ouvidoria deverá atender aos seguintes critérios:

I – ter mais 03 (três) anos de exercício efetivo na instituição;

II – ser portador(a) de diploma de nível superior;

III - realizar prévia capacitação para o exercício da função, oferecida pela CGU, nos termos do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

IV - possuir amplo conhecimento da UFRPE; e

V - no caso de ser servidor docente, ter contratação em regime de Dedicação Exclusiva.

§1º São nulas a nomeação, a designação e a recondução de Ouvidor(a) sem a prévia aprovação da CGU.

§2º A Ouvidoria não poderá permanecer sem titular submetido à CGU por prazo superior a noventa dias.

§3º A função de Ouvidor(a) não poderá ser acumulada com o exercício de qualquer mandato sindical, cargo de direção, assessoramento e função gratificada.

Art. 13. O mandato do(a) Ouvidor(a) será de 03 (três) anos, permitida uma única recondução por igual período.

§ 1º O(A) Ouvidor(a) permanecerá no exercício do cargo até a nomeação de seu(sua) sucessor(a).

§ 2º No caso de vacância do cargo antes do término do mandato, o(a) substituto(a) indicado no parágrafo único do art. 11 assumirá o cargo pelo período remanescente até o limite deste artigo.

Art. 14. O afastamento do(a) Ouvidor(a) da UFRPE, no curso do mandato, poderá ocorrer:

I - ao seu pedido;

II - ao perder o seu vínculo funcional com a UFRPE ou alterar seu regime de trabalho, conforme disposto no inc. V do art. 12, deste Regimento;

III - por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;

IV - por condenação em procedimento correccional ou ético;

V - por condenação pela prática de ato de improbidade administrativa ou de infração penal;

VI - por descumprimento das obrigações definidas neste Regimento; e

VII - por decisão do(a) Reitor(a).

Art. 15. A Coordenação Administrativa, é coordenada por Coordenador(a), servidor(a) do quadro permanente da UFRPE, indicado(a) pelo(a) Ouvidor(a) e aprovado(a) pelo(a) Reitor(a).

Parágrafo Único - Nas ausências e impedimentos do(a) Coordenador(a), assumirá a Coordenação Administrativa o(a) Ouvidor(a).

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS DAS 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 351/2023, DE 15 DE AGOSTO DE 2023)

Art. 16. Compete à Ouvidoria as seguintes atribuições, além de outras decorrentes da sua área de atuação:

I - atender e orientar os(as) usuários(as) dos serviços e atividades prestadas pela UFRPE a respeito da forma mais adequada de apresentar, instruir e acompanhar a tramitação das suas manifestações de ouvidoria;

II - receber, analisar e encaminhar as manifestações de ouvidoria à instância acadêmica ou administrativa competente da UFRPE, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações;

III - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de ouvidoria recebidas;

IV - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e instâncias da UFRPE, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

V - acompanhar a tramitação dos processos administrativos que se originem de manifestações de ouvidoria, dando ciência aos interessados das providências adotadas;

VI - coletar, organizar e divulgar dados e informações obtidas por meio das manifestações de ouvidoria recebidas, de pesquisa de satisfação, bem como das ações e atividades desenvolvidas, por meio de relatórios anuais a serem encaminhados ao(a) Reitor(a), a Ouvidoria Geral da União - OGU e disponibilizados no site da Ouvidoria;

VII - analisar os dados recebidos ou coletados a fim de recomendar à Administração Superior, bem como às instâncias acadêmicas e administrativas da UFRPE, a adoção de medidas e ações corretivas que visem o aprimoramento dos serviços prestados, procedimentos e atividades realizadas pela instituição;

VIII - propor aperfeiçoamentos nas políticas de participação social e transparência ativa e passiva na Universidade;

IX - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades da ouvidoria;

X - promover capacitação, treinamento e ações educativas relacionadas às atividades de Ouvidoria;

XI - supervisionar a execução das atribuições da Coordenação Administrativa e Secretaria;

XII – realizar a articulação:

a) com instâncias e mecanismos de participação social, em especial com os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, previstos no Capítulo V da Lei n. 13.460, de 2017;

b) com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros Entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

c) com as demais unidades da UFRPE para a adequada execução de suas competências.

XIII – elaborar relatório de gestão anual das manifestações de ouvidoria, nos termos da legislação aplicável, que será encaminhado para ciência da Autoridade Máxima da UFRPE e disponibilizado integralmente na internet;

XIV - elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser disponibilizado integralmente na internet, incluindo eventuais alterações;

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 351/2023, DE 15 DE AGOSTO DE 2023)

XV – elaborar o plano de capacitação anual dos servidores da Ouvidoria; e

VXI - expedir recomendações aos setores responsáveis pela prestação de serviços públicos, visando à proteção dos direitos dos usuários e à melhoria dos referidos serviços.

Art. 17. Compete à Coordenação Administrativa:

I – zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços das instâncias administrativas e acadêmicas da UFRPE;

II – realizar e analisar as pesquisas de satisfação dos serviços prestados pela Ouvidoria, apontando indicadores que auxiliem o aprimoramento das atividades e serviços prestados pela UFRPE;

III - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;

b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;

c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação;

d) consolidar os dados por eles coletados.

IV – realizar atividades administrativas inerentes à natureza da Ouvidoria, designadas pelo(a) Ouvidor(a).

Art. 18. À Secretaria compete:

I - Auxiliar o(a) Ouvidor(a) na execução das atividades administrativas;

II - Auxiliar o(a) Ouvidor(a) na gestão da agenda de compromissos: reuniões, entrevistas e audiências;

III - Receber, registrar, enviar e arquivar correspondência oficial e processos administrativos;

IV - Solicitar e controlar a distribuição de material de expediente da Ouvidoria;

V - Solicitar os serviços de manutenção das instalações e patrimônio;

VI - Auxiliar o(a) Ouvidor(a) na gestão da frequência dos servidores lotados na Ouvidoria;

VII - Cadastrar, encaminhar e monitorar processos de emissão de diárias e passagens dos servidores da Ouvidoria;

VIII- Dirigir pessoal administrativo da secretaria; e

IX - Executar outras atividades correlatas com suas competências.

CAPÍTULO IV **DAS ATRIBUIÇÕES DOS DIRIGENTES**

Art. 19. A Ouvidoria será dirigida por um(a) Ouvidor(a) a quem compete as seguintes atribuições:

I - promover, coordenar e gerenciar os serviços, as atividades e recursos referentes à Ouvidoria;

II - conhecer e fazer valer a legislação vigente que rege as Ouvidorias do Poder Executivo Federal, assim como prestar informações e esclarecimentos à Ouvidoria Geral da União, sempre que solicitado;

III - ouvir e tratar os membros da comunidade da UFRPE e o(a) usuário(a), com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou prejuízo;



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

(ANEXO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 351/2023, DE 15 DE AGOSTO DE 2023)

IV - atuar de forma técnica, empática, com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da ética, moralidade, legalidade, impessoalidade, eficiência pública e focada na solução pacífica de conflitos;

V - garantir que todas as manifestações de ouvidoria recebidas tenham uma resposta conclusiva por escrito, com clareza, objetividade e imparcialidade, num lapso de tempo previamente determinado, nos termos previstos na legislação;

VI - resguardar o sigilo das informações, assim como a proteção de dados pessoais coletados pela Ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD);

VII – buscar, sempre que possível, a solução pacífica de conflitos por meio do diálogo e do consenso, garantindo:

a) direitos comunicacionais iguais para as partes;

b) descrição e/ou sigilo das informações entre as partes e entres estas e o(a) Ouvidor(a);

c) que sua função seja de facilitador(a), agindo com imparcialidade e com foco no processo de interação entre as partes;

VIII – prover os cuidados necessários ao esclarecimento das questões em análise pelas instâncias administrativas e/ou acadêmicas, sendo, entretanto, impedida a participação como defensor(a) dativo ou como membro de comissão de sindicâncias ou processos administrativos, que tenham por objeto matéria que foi submetida previamente à apreciação da Ouvidoria;

IX - ter acesso facilitado aos arquivos, documentos, dados e informações necessários ao desempenho das funções da Ouvidoria;

X - sugerir às diversas instâncias administrativas e acadêmicas da UFRPE, medidas de aperfeiçoamento na organização, no funcionamento e serviços prestados pela Instituição; e

XI – transmitir contiguamente informações referentes à sua área de competência.

Art. 20. São atribuições do(a) Coordenador(a) Administrativo, no exercício de suas funções:

I - coordenar, planejar e organizar os serviços e as atividades administrativas da Coordenação Administrativa;

II - atuar com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da ética, moralidade, legalidade, impessoalidade, publicidade e eficiência pública;

III - orientar e supervisionar as instâncias acadêmicas e administrativas sobre o cumprimento da legislação vigente sobre as Cartas de Serviços e transparência ativa;

IV – executar as atividades relativas ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFRPE; e

V - elaborar e apresentar relatório anual de suas atividades ao(a) Ouvidor(a).

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 21. As alterações deste Regimento serão propostas pela Ouvidoria e encaminhadas para apreciação dos órgãos de deliberação superiores.

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 351/2023, DE 15 DE AGOSTO DE 2023)

Art. 22. A Ouvidoria não apreciará assuntos que tenham por objeto análise de decisões judiciais ou matérias postas em juízo.

Art. 23. O funcionamento da Ouvidoria, além dos critérios e regras contidas neste Regimento, deve observar a legislação pertinente, assim como o Estatuto e o Regimento Geral da UFRPE e Código de Ética e Conduta da UFRPE.

Art. 24. Os casos omissos e as dúvidas suscitadas serão resolvidas pelo(a) Ouvidor(a), em consonância com as normas vigentes.

Art. 25. O presente Regimento entra em vigor em 15 de agosto de 2023, ficando revogado o que foi aprovado anteriormente, por meio da Resolução CONSU/UFRPE Nº 134/2021, datada de 5 de novembro de 2021.

SALA DOS CONSELHOS SUPERIORES DA UFRPE.

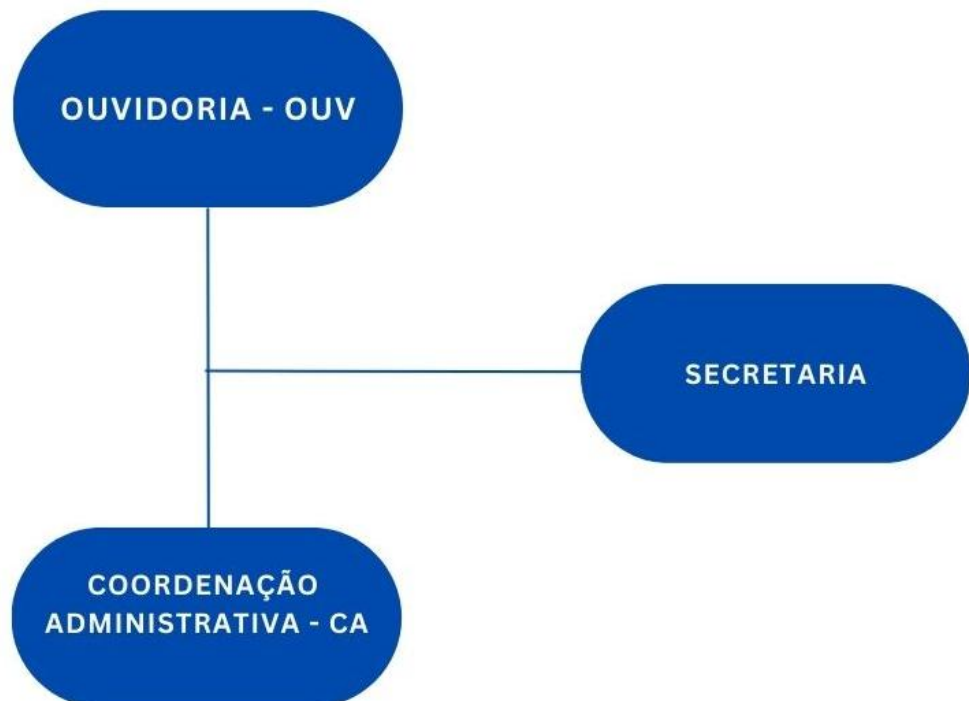
Prof. Marcelo Brito Carneiro Leão
PRESIDENTE



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
SECRETARIA GERAL DOS CONSELHOS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR
CONSELHO UNIVERSITÁRIO
(ANEXO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 351/2023, DE 15 DE AGOSTO DE 2023)

ANEXO AO REGIMENTO INTERNO OUVIDORIA

ORGANOGRAMA DA OUVIDORIA



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