



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

RESOLUÇÃO CONSU Nº 600/2025 DE 28 DE ABRIL DE 2025.

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

A Presidente do Conselho Universitário da Universidade Federal Rural de Pernambuco, no uso de suas atribuições estatutárias e tendo em vista a Decisão Nº 29/2025 deste Conselho, exarada no Processo UFRPE Nº 23082.014702/2021-46, em sua III Reunião Extraordinária, realizada no dia 25 de abril de 2025,

CONSIDERANDO a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso à informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal e dá outras providências;

CONSIDERANDO o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição;

CONSIDERANDO a Lei nº 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 nº 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 nº 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 CGU 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;

CONSIDERANDO a Resolução CGU nº 7, de 30 de novembro de 2021, que aprova a Norma Modelo para Criação de Unidades de Ouvidorias e a Norma Modelo para Regulamentação da Atividade de Ouvidoria em Órgãos Públicos.

Confere com a original assinada pela Reitora e arquivada nesta Secretaria Geral.



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

(CONTINUAÇÃO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 600, DE 28 DE ABRIL DE 2025.)

CONSIDERANDO a Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

RESOLVE

Art. 1º Aprovar a alteração da estrutura organizacional, bem como do Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal Rural de Pernambuco – OUV/UFRPE, que passa a vigorar na forma do texto em Anexo e conforme consta do processo acima mencionado.

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

- I - criação da Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC vinculada à Ouvidoria; e
- II - alteração do Regimento Interno para adequação à Portaria Normativa da CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

Art. 2º Fica revogada a Resolução CONSU nº 351, de 15 de agosto de 2023 (Regimento da Ouvidoria).

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor em 28 de abril de 2025.

SALA DOS CONSELHOS SUPERIORES DA UFRPE.

Profa. Maria José de Sena
PRESIDENTE

Confere com a original assinada pela Reitora e arquivada nesta Secretaria Geral.



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

(CONTINUAÇÃO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 600, DE 28 DE ABRIL DE 2025.)

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.

Parágrafo único. Este regimento regulamenta, no âmbito da UFRPE, a atividade de ouvidoria, em conformidade com os capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018; pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; e pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

Art. 2º Compete à Ouvidoria adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto à UFRPE, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017, e do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:

I - acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II - proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), e da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD);

III - acesso a informações precisas, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011; e

IV - proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.

§ 1º A Ouvidoria é um canal de comunicação e mediação entre o(a) cidadão(ã) e as diferentes instâncias acadêmicas e administrativas da UFRPE, para o exercício de direitos, participação e controle social.

§ 2º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, inclusive de agentes públicos que atuem na instituição, e dar-lhes tratamento nos termos de normativos da Controladoria-Geral da União;

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais, normas procedimentais e da Confere com a original assinada pela Reitora e arquivada nesta Secretaria Geral.



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

(CONTINUAÇÃO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 600, DE 28 DE ABRIL DE 2025.)

qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação, individualmente ou em conjunto com as unidades ou setores prestadores do serviço público;

IV - participar da avaliação continuada dos serviços públicos ofertados pela UFRPE;

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

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

VII - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços da UFRPE;

VIII - promover solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e a UFRPE, quando cabível, exceto no caso de denúncias;

IX - realizar a articulação com ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas e demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, a fim de obter informações e subsídios para a melhoria da prestação dos serviços públicos da UFRPE;

X - realizar a articulação com as demais unidades da UFRPE para a adequada execução de suas competências;

XI - realizar interlocução com o órgão central do SisOuv, sempre que necessário, e observar as orientações emanadas, no âmbito de suas competências;

XII - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciantes, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019; e

XIII - produzir anualmente o relatório de gestão da unidade nos termos dos arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017.

CAPÍTULO II
DA ORGANIZAÇÃO

Seção I
Da Estrutura Organizacional

Art. 3º A Ouvidoria possui a seguinte estrutura organizacional:

Confere com a original assinada pela Reitora e arquivada nesta Secretaria Geral.



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

(CONTINUAÇÃO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 600, DE 28 DE ABRIL DE 2025.)

I - Coordenadoria do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC;

II - Coordenadoria de Apoio Administrativo - CADM; e

III - Secretaria.

Parágrafo único. São considerados agentes de ouvidoria todos(as) servidores(as), terceirizados(as) e estagiários(as) que trabalham no setor.

Seção II

Da designação e denominação dos titulares

Art. 4º O titular da Ouvidoria é o(a) Ouvidor(a), escolhido e nomeado pelo(a) Reitor(a), dentre os(as) servidores(as) público federal do quadro permanente da UFRPE, submetido à aprovação 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, e da Portaria CGU nº 1.181, de 2020.

Parágrafo único. Em caso de férias, impedimentos temporários ou afastamento do(a) Ouvidor(a), o(a) Coordenador(a) do SIC o(a) substituirá.

Art. 5º O titular da Ouvidoria deverá atender, no mínimo, aos seguintes critérios específicos:

I - possuir experiência de, no mínimo, 01(um) ano em atividades de ouvidoria ou acesso à informação;

II - comprovação de carga horária mínima de oitenta horas de capacitação em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, da CGU, nos últimos três anos que antecedem à indicação que trata o art. 4º;

III - consignação, na declaração de que trata o inciso I do art. 3º da Portaria CGU nº 1.181, de 2020, do compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de cento e oitenta dias, contado da nomeação ou designação ao cargo ou função, como condicionante para manutenção da aprovação da indicação; ou

IV - ser integrante da carreira de Finanças e Controle.

§ 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.

Confere com a original assinada pela Reitora e arquivada nesta Secretaria Geral.



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

(CONTINUAÇÃO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 600, DE 28 DE ABRIL DE 2025.)

Art. 6º 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 Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o(a) Reitor(a) poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

§ 3º No caso de vacância do cargo antes do término do mandato, o(a) substituto(a) indicado no parágrafo único do art. 4º assumirá o cargo pelo período remanescente até o limite deste artigo.

Art. 7º A Reitoria deverá comunicar à CGU a exoneração ou dispensa do(a) Ouvidor(a), que pode ocorrer:

- I - a pedido do(a) Ouvidor(a);
- II - pelo encerramento do vínculo funcional com a UFRPE;
- III - pela alteração de regime de trabalho, conforme disposto no inc. VI, art. 5º, deste Regimento;
- IV - por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;
- V - por condenação em procedimento correccional ou ético;
- VI - por condenação pela prática de ato de improbidade administrativa ou de infração penal;
- VII - por descumprimento das obrigações definidas neste Regimento; e
- VIII - por decisão do(a) Reitor(a).

§ 1º A exoneração ou dispensa a que se refere o presente artigo se realizará sem prejuízo da adoção de providências para a indicação de novo titular, no prazo previsto no § 2º do art. 2º da Portaria CGU nº 1.181, de 2020.

§ 2º A proposta de dispensa ou exoneração do(a) Ouvidor(a) pelo(a) Reitor(a) prevista no inciso VIII deste artigo deverá ser motivada, e a justificativa encaminhada previamente à aprovação da CGU.

Art. 8º As Coordenadorias e Secretaria terão como titulares servidor(a) do quadro permanente da UFRPE, indicado(a) pelo(a) Ouvidor(a) e aprovado(a) pelo(a) Reitor(a).

Seção III
Do funcionamento

Art. 9º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

Confere com a original assinada pela Reitora e arquivada nesta Secretaria Geral.



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

(CONTINUAÇÃO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 600, DE 28 DE ABRIL DE 2025.)

I - espaço físico de fácil acesso para atendimento presencial que disponha de condições que permita a discrição e a manutenção do sigilo da identidade do manifestante e do conteúdo das manifestações apresentadas oralmente, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

II - quantidade de servidores(as) compatível com o adequado exercício das competências previstas neste regimento e em normas que regulamentam suas atividades;

III - sistema informatizado para gestão de informações e processos, além de página na internet onde seja disponibilizado informações sobre a Ouvidoria e, de forma destacada, o acesso à Plataforma Fala.BR (falabr.cgu.gov.br), sistema informatizado administrado pela CGU de uso obrigatório, com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações e pedidos de informação; e

IV - números de telefones e de e-mails institucionais e permanentes com destinação única aos serviços de Ouvidoria.

§ 1º Os meios de contato com a Ouvidoria, endereço da Plataforma Fala.BR e telefones devem ser divulgados no site oficial da UFRPE, em local de fácil acesso, e nas mídias sociais.

§ 2º À Ouvidoria será concedida autorização para utilização de base de dados e sistemas informatizados da UFRPE para execução de suas atribuições, com garantia da segurança e do sigilo dos dados.

Art. 10. A Ouvidoria da UFRPE utilizará, obrigatoriamente, o sistema informatizado Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Plataforma Fala.BR, disponível no sítio eletrônico <http://falabr.cgu.gov.br>, para recebimento, tratamento e tramitação de manifestações de ouvidoria e pedido de acesso à informação, nos termos do art. 2º do Decreto nº 9.492, de 2018.

Art. 11. As manifestações deverão ser apresentadas, preferencialmente, por meio da Plataforma Fala.BR, sem prejuízo do direito do usuário ao atendimento presencial.

§ 1º As manifestações de ouvidoria ou pedidos de acesso à informação recebidos 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 registrar sua manifestação diretamente na referida Plataforma.

§ 2º A inserção da manifestação de ouvidoria ou pedido de acesso à informação 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 e no site do SIC.

§ 3º Para os fins dispostos no §1º, manifestações que eventualmente tenham sido recebidas por Confere com a original assinada pela Reitora e arquivada nesta Secretaria Geral.



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

(CONTINUAÇÃO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 600, DE 28 DE ABRIL DE 2025.)

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 ou pedido de acesso à informação, 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 dos endereços eletrônicos da Ouvidoria e SIC 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 e o SIC da UFRPE disponibilizarão o acesso à Plataforma Fala.BR em seus sítios eletrônicos, em local de destaque.

§ 7º A Ouvidoria elaborará normativos específicos para regulamentar os procedimentos para o tratamento das manifestações de ouvidoria, assim como o SIC em relação aos pedidos de acesso à informação no âmbito da UFRPE.

CAPÍTULO III
DAS COMPETÊNCIAS DAS UNIDADES

Seção I
Da Ouvidoria

Art. 12. Compete à Ouvidoria, sem prejuízo de outras atividades que lhes sejam atribuídas por norma específica:

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

II - receber, tratar, encaminhar e acompanhar as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, inclusive de agentes públicos que atuem na UFRPE, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024;

III - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais, normas procedimentais e da qualidade das respostas às manifestações fornecidas pelos setores administrativos e acadêmicos da UFRPE;

IV - encaminhar para os usuários, via Plataforma Fala.BR, as respostas das manifestações. Confere com a original assinada pela Reitora e arquivada nesta Secretaria Geral.



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

(CONTINUAÇÃO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 600, DE 28 DE ABRIL DE 2025.)

apresentadas pelos setores administrativos ou acadêmicos da UFRPE;

V - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria, individualmente ou em conjunto com outros setores da UFRPE;

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

VII - promover a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e a 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, o que não aplicará aos casos de denúncias;

VIII - realizar a articulação com ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas e demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, a fim de obter informações e subsídios para a melhoria da prestação dos serviços públicos da UFRPE;

IX - realizar a articulação com as unidades e setores da UFRPE para a adequada execução de suas competências;

X - realizar interlocução com o órgão central do SisOuv, sempre que necessário, e observar as orientações emanadas, no âmbito de suas competências;

XI - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciantes, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019;

XII - produzir anualmente o seu Relatório de Gestão, nos termos dos arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017, e art. 30 da Lei 12.527, de 2011, que será encaminhado ao(a) Reitor(a) da UFRPE e disponibilizado integralmente na internet;

XIII - elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de Plano de Trabalho Anual, a ser disponibilizado integralmente na internet;

XIV - elaborar o Plano de Capacitação Anual para aperfeiçoamento profissional dos(as) servidores(as) que atuam na Ouvidoria, mediante participação em cursos, treinamentos, seminários, congressos e eventos, que abordem as Leis nº 13.460/2017 e nº 12.527/2011, mediante levantamento prévio de competências desejáveis e a identificação de cursos compatíveis, que deverão oferecer conteúdo mínimo definido em lei ou normativo da CGU;

XV - expedir recomendações à Administração Superior e aos setores responsáveis pela prestação de serviços públicos, visando a proteção dos direitos dos usuários e a melhoria dos referidos serviços;

XVI - elaborar normativos acerca dos procedimentos para tratamento e tramitação das manifestações de ouvidoria a serem observadas por todas as instâncias administrativas e acadêmicas da UFRPE;

Confere com a original assinada pela Reitora e arquivada nesta Secretaria Geral.



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

(CONTINUAÇÃO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 600, DE 28 DE ABRIL DE 2025.)

XVII - assessorar a Reitoria nos temas sob sua competência;

XVIII - promover ações informativas e educativas relacionadas às atividades de Ouvidoria; e

XIX - supervisionar as atividades da Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011, da Coordenação Administrativa e da Secretaria.

§ 1º No exercício de suas competências, a Ouvidoria observará os seguintes princípios e diretrizes:

I - autonomia no exercício de suas atribuições;

II - máxima presteza, imparcialidade e eficiência no atendimento aos cidadãos e as cidadãs;

III - acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento da ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

IV - proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), e da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD);

V - ação proativa para o aprimoramento da transparência, viabilizando o acesso a informações precisas, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011;

VI - proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a UFRPE, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;

VII - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;

VIII - desenvolvimento do controle social da administração pública.

§ 2º A Ouvidoria, como órgão de interlocução entre a sociedade e a UFRPE, não tem caráter judicativo ou deliberativo, portanto, não faz juízo de valor, não possui competência para instaurar procedimento administrativo correcional ou ético, que deverá ser instaurado por autoridade competente na instituição, nos termos da legislação aplicável, assim como não possui competência para interferir nos procedimentos administrativos ou acadêmicos estabelecidos pela UFRPE.

§ 3º 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 denúncias ou ações desenvolvidas por ela.

§ 4º Todos os setores administrativos e acadêmicos 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.

Confere com a original assinada pela Reitora e arquivada nesta Secretaria Geral.



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

(CONTINUAÇÃO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 600, DE 28 DE ABRIL DE 2025.)

Seção II

Da Coordenadoria do Serviço de Informação ao Cidadão

Art. 13. À Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC compete assegurar o atendimento aos pedidos de acesso à informação, de modo a:

I - atender e orientar o usuário quanto ao procedimento e tramitação do pedido de acesso à informação, de que trata a Lei nº 12.527/2011, ou outra que venha a substituí-la;

II - receber e controlar os pedidos de acesso à informação e, sempre que possível, fornecer imediatamente a informação disponível em transparência ativa da Universidade;

III - encaminhar os pedidos de acesso à informação às unidades da UFRPE responsáveis pelo fornecimento da informação;

IV - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais, normas procedimentais e da qualidade das respostas aos pedidos de acesso à informação e aos recursos fornecidas pelos setores administrativos e acadêmicos da UFRPE;

V - encaminhar para o usuário as respostas das unidades da UFRPE aos pedidos de acesso à informação e aos recursos, via Plataforma Fala.BR;

VI - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios de transparência e de acesso à informação, estabelecidos pela legislação em vigor;

VII - elaborar o planejamento das ações do SIC por meio de Plano de Trabalho Anual, a ser disponibilizado integralmente na internet;

VIII - elaborar Relatório de Gestão Anual do SIC, que será parte integrante do Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria;

IX - elaborar normativos acerca dos procedimentos para tratamento e tramitação dos pedidos de acesso à informação e dos recursos, a serem observadas por todas as instâncias administrativas e acadêmicas da UFRPE;

X - assessorar a Reitoria nos temas e atividades sob sua competência;

XI - realizar a gestão do site e mídias sociais do SIC;

XII - elaborar materiais informativos e educativos sobre sua área de atuação; e

XIII - dar apoio ao(à) Ouvidor(a) nos temas e atividades sob sua competência.

Seção III

Confere com a original assinada pela Reitora e arquivada nesta Secretaria Geral.



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

(CONTINUAÇÃO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 600, DE 28 DE ABRIL DE 2025.)

Da Coordenadoria de Apoio Administrativo

Art. 14. Compete à Coordenadoria de Apoio Administrativo - CADM:

I - participar da avaliação continuada dos serviços públicos ofertados pela UFRPE, individualmente ou em conjunto com a Comissão Própria de Avaliação – CPA;

II - coletar ou receber, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos ofertados pela UFRPE;

III - elaborar, aplicar e analisar pesquisas de satisfação dos serviços prestados pela Ouvidoria e serviços específicos da universidade, apontando indicadores que auxiliem o aprimoramento das atividades e serviços prestados pela UFRPE;

IV - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços da UFRPE;

V - atuar junto aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos da UFRPE, executando as atividades definidas em normativo próprio;

VI - acompanhar mensalmente a tramitação dos processos administrativos apuratórios que se originem de manifestações de ouvidoria do tipo denúncia ou comunicação de irregularidade, manter atualizada a planilha de registro e controle divulgada no site da ouvidoria, bem como dá ciência ao manifestante quando da conclusão do processo, via Plataforma Fala.BR;

VII - dar apoio ao(à) Ouvidor(a) nos temas e atividades sob sua competência;

VIII – realizar a gestão do site e mídias sociais da Ouvidoria;

IX - elaborar o planejamento das ações da CADM por meio de Plano de Trabalho Anual, a ser disponibilizado integralmente na internet;

X - elaborar Relatório de Gestão Anual da CADM, que será parte integrante do Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria; e

XI - elaborar materiais educativos e informativos, individualmente ou em conjunto com o(a) Ouvidor(a) ou Coordenador(a) do SIC.

Seção IV

Da Secretaria

Art. 15. À Secretaria compete:

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

Confere com a original assinada pela Reitora e arquivada nesta Secretaria Geral.



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

(CONTINUAÇÃO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 600, DE 28 DE ABRIL DE 2025.)

II - auxiliar o(a) Ouvidor(a) na gestão da agenda de compromissos: reuniões, atendimentos e eventos;

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 - colaborar com a gestão do site e mídias sociais da Ouvidoria; e

VII - executar outras atividades correlatas com suas competências.

CAPÍTULO IV
DAS ATRIBUIÇÕES DOS DIRIGENTES

Art. 16. 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 aos órgãos de controle, sempre que solicitado;

III - garantir que todas as manifestações de ouvidoria recebidas tenham uma resposta conclusiva por escrito, com clareza, objetividade e imparcialidade, nos prazos previstos na legislação;

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

V - supervisionar as atividades desenvolvidas pelas equipes integrantes das Coordenadorias e Secretaria.

Art. 17. São atribuições do(a) Coordenador(a) do SIC, no exercício de suas funções:

I - representar e responder pelo SIC interna e externamente;

II - coordenar, planejar e organizar os serviços e as atividades administrativas do SIC;

III - assessorar nos assuntos relacionados às áreas de atuação do SIC;

IV - responder institucionalmente sobre questões relacionadas às áreas de atuação do SIC;

V - cumprir e fazer cumprir a legislação, o regimento, as disposições estatutárias e regimentais, bem como as instruções e determinações da Administração Superior, que sejam aplicáveis;

VI - orientar as instâncias acadêmicas e administrativas sobre o cumprimento da legislação vigente sobre o acesso à informação;

Confere com a original assinada pela Reitora e arquivada nesta Secretaria Geral.



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

(CONTINUAÇÃO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 600, DE 28 DE ABRIL DE 2025.)

VII - encaminhar à Autoridade de Monitoramento da LAI as reclamações e os recursos interpostos em face das respostas fornecidas em pedidos de acesso à informação;

VIII - comunicar à Autoridade de Monitoramento da LAI e à Administração Superior da UFRPE as irregularidades ou omissões verificadas no atendimento aos pedidos de acesso à informação, para providências; e

IX - elaborar e apresentar plano de trabalho e relatório anual de suas atividades ao(à) Ouvidor(a).

Art. 18. São atribuições do(a) Coordenador(a) de Apoio Administrativo - CADM, no exercício de suas funções:

I - representar e responder pela coordenadoria interna e externamente;

II - assessorar nos assuntos relacionados às áreas de atuação da CADM;

III - responder institucionalmente sobre questões relacionadas às áreas de atuação da CADM;

IV - cumprir e fazer cumprir a legislação, o regimento, as disposições estatutárias e regimentais, bem como as instruções e determinações da Administração Superior, que sejam aplicáveis;

V - coordenar, planejar e organizar os serviços e as atividades administrativas da CADM;

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

VII - executar as atividades relativas ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFRPE; e

VIII - elaborar e apresentar plano de trabalho e relatório anual de suas atividades ao(à) Ouvidor(a).

CAPÍTULO V
DAS CONDUTAS DOS AGENTES DE OUVIDORIA

Seção I
Condutas Desejáveis

Art. 19. No exercício de suas atribuições, os agentes de ouvidoria observarão as regras definidas pelo Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994, pelo Código de Ética e Conduta da UFRPE, instituído pela Resolução CONSU/UFRPE nº 165, de 14 de fevereiro de 2022, assim como pelas seguintes diretrizes:

I - zelar pela tutela da confiança do usuário de serviços públicos que recorre à Ouvidoria;

II - adotar as medidas necessárias para salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes;

III - abster-se de publicar ou compartilhar informação obtida em razão do ofício por qualquer Confere com a original assinada pela Reitora e arquivada nesta Secretaria Geral.



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

(CONTINUAÇÃO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 600, DE 28 DE ABRIL DE 2025.)

outro meio que não aqueles previstos em lei;

IV - respeitar os usuários de serviços públicos em suas peculiaridades, necessidades e vulnerabilidades, bem como zelar pelo seu melhor interesse; e

V - não adotar medidas tendentes à restrição dos direitos à manifestação de que trata a Lei nº 13.460, de 2017, salvo se definidas por lei ou se necessárias para coibir ou prevenir violência ou grave ameaça.

Art. 20. Os agentes de ouvidoria da UFRPE devem observar as seguintes condutas:

I - agir com imparcialidade, transparência e integridade em todas as suas ações, zelando pelos princípios da ética, moralidade, legalidade, impessoalidade, publicidade e eficiência pública;

II - respeitar a confidencialidade das informações recebidas e tratadas;

III - proporcionar atendimento eficiente, respeitoso e cortês aos usuários dos serviços públicos da UFRPE, sem qualquer discriminação ou prejulgamento;

IV - garantir a acessibilidade e a inclusão de todos os(as) cidadãos(ãs) no acesso aos serviços de Ouvidoria; e

V - zelar pelo cumprimento das normas e regulamentos institucionais, especialmente as relacionadas às atividades de Ouvidoria.

Parágrafo único. No exercício das funções previstas neste Regimento, os agentes de ouvidoria, bem como os(as) demais servidores(as) da UFRPE em suas relações com a Ouvidoria, garantirão o sigilo sobre dados pessoais e sensíveis, nos termos definidos pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) e pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

Seção II

Condutas Vedadas

Art. 21. Aos agentes de ouvidoria da UFRPE é vedado:

I - praticar qualquer forma de discriminação ou assédio;

II - tornar público ou utilizar de forma indevida, informações obtidas no exercício de suas funções para benefício próprio ou de terceiros, durante o exercício da função ou fora dela;

III - divulgar informações confidenciais sem autorização adequada;

IV - impedir ou dificultar o acesso dos cidadãos aos serviços ofertados pela ouvidoria;

V - omitir ou falsear informações em relatórios e registros de atendimento;

Confere com a original assinada pela Reitora e arquivada nesta Secretaria Geral.



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

(CONTINUAÇÃO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 600, DE 28 DE ABRIL DE 2025.)

VI - praticar qualquer ato que comprometa a imparcialidade e a integridade do serviço de ouvidoria; e

VII - participar como defensor(a) dativo ou como membro de processo correicional ou ético, que tenham por objeto matéria que foi submetida previamente à apreciação da Ouvidoria.

**CAPÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 22. A necessidade de alteração deste Regimento será proposta pela Ouvidoria e encaminhada para apreciação dos órgãos de deliberação superiores.

Art. 23. A Ouvidoria não apreciará assuntos que tenham por objeto análise de decisões judiciais ou matérias postas em juízo.

Art. 24. 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. 25. Os casos omissos e as dúvidas suscitadas serão resolvidas pelo(a) Ouvidor(a), em consonância com as normas vigentes.

Art. 26. O presente Regimento entra em vigor em 28 de abril de 2025.

SALA DOS CONSELHOS SUPERIORES DA UFRPE.

Profa. Maria José de Sena
PRESIDENTE

Confere com a original assinada pela Reitora e arquivada nesta Secretaria Geral.

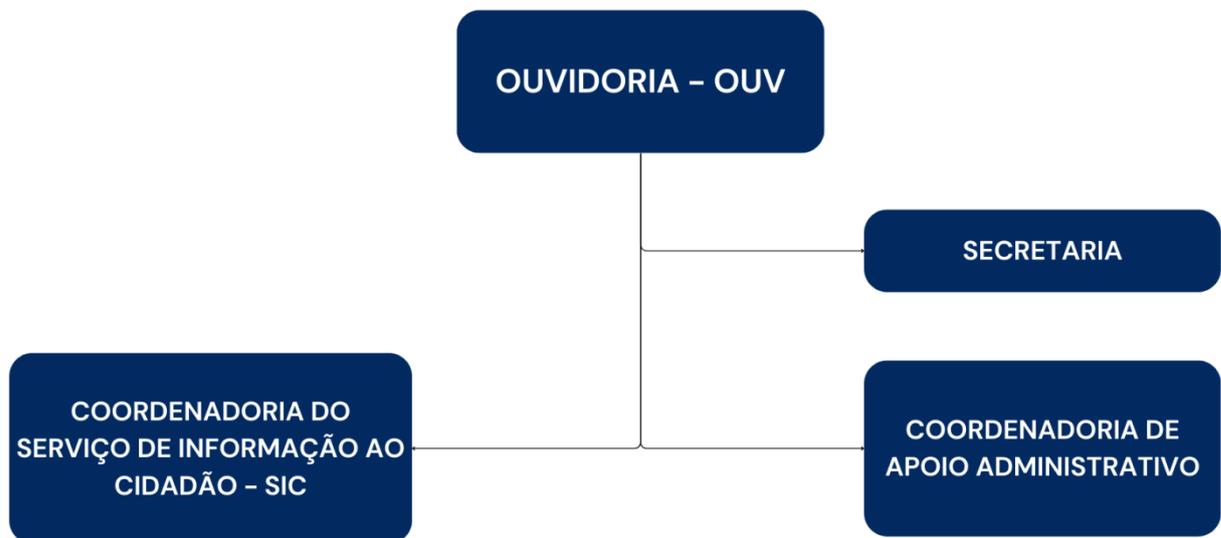


**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
SECRETARIA GERAL DOS CONSELHOS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR
CONSELHO UNIVERSITÁRIO**

(CONTINUAÇÃO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 600, DE 28 DE ABRIL DE 2025.)

ANEXO AO REGIMENTO INTERNO OUVIDORIA

ORGANOGRAMA DA OUVIDORIA



Confere com a original assinada pela Reitora e arquivada nesta Secretaria Geral.