



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

RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 689, DE 3 DE OUTUBRO DE 2025.

Aprovar rotinas, fluxos, competências, prazos e procedimentos para o tratamento das manifestações de Ouvidoria e demais atividades da Ouvidoria no âmbito da Universidade Federal Rural de Pernambuco – UFRPE.

A Presidente do Conselho Universitário da Universidade Federal Rural de Pernambuco, no uso de suas atribuições e tendo em vista a Decisão Nº 87/2025 deste Conselho, em sua VI Reunião Extraordinária, realizada no dia 2 de outubro de 2025, exarada no Processo UFRPE Nº 23082.017344/2025-57,

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, 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 denunciantes 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 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 e dá outras providências.

CONSIDERANDO a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), que regula o acesso a 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; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências, e

CONSIDERANDO a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que trata da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

RESOLVE

Art. 1º Aprovar as rotinas, os fluxos, as competências, os prazos e os procedimentos relacionados ao tratamento das manifestações de Ouvidoria, bem como outras atividades próprias da Ouvidoria no exercício de suas atribuições, no âmbito da Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), conforme consta no Processo acima mencionado.

Confere com o original assinado pela Reitora e arquivado 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 689/2025)

Art. 2º Fica revogada a Resolução CONSU/UFRPE nº 299, de 15 de maio de 2023.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor em 3 de outubro de 2025.

SALA DOS CONSELHOS SUPERIORES DA UFRPE.

Profa. Maria José de Sena
PRESIDENTE



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

(CONTINUAÇÃO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 689/2025)

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Esta Resolução disciplina as rotinas, os fluxos, as competências, os prazos e os procedimentos relacionados ao tratamento das manifestações de Ouvidoria, bem como outras atividades próprias da Ouvidoria no exercício de suas atribuições, no âmbito da Universidade Federal Rural de Pernambuco – UFRPE.

Parágrafo único. O disposto nesta Resolução se aplica a todas as unidades organizacionais e agentes públicos da UFRPE.

Art. 2º. Para os fins do disposto nesta 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, 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 informa a prática de uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos, cuja solução dependa da atuação da unidade de apuração;

VI - comunicação de irregularidades: denúncia anônima;

VII - reclamação: demonstração de insatisfação com um serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

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

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

X - sugestão: proposição de ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos;

XI - simplifique: sugestão de ideia para desburocratizar os processos e procedimentos do serviço público;

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 proteção de dados e informações pessoais;

Confere com o original assinado pela Reitora e arquivado 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 689/2025)

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

XIV - resposta conclusiva: informação ao usuário oferecida pela unidade organizacional da UFRPE responsável pelo conteúdo da manifestação;

XV – pseudonimização: tratamento para proteção dos dados de identificação da pessoa denunciante, por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro;

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

XVII - parceiro da ouvidoria: é um(a) servidor(a) responsável pelo acolhimento inicial dos usuários nas Unidades Acadêmicas, fornecendo informações, orientações e indicação dos canais de atendimento da Ouvidoria da UFRPE.

§1º Para os fins desta Resolução, considera-se usuário a pessoa que formula manifestação dirigida à Ouvidoria, também chamado de manifestante.

§2º A comunicação de irregularidade é uma forma de denúncia anônima, não sendo passível de acompanhamento ou de recebimento de resposta, em razão da ausência de identificação do manifestante.

§3º A comunicação de irregularidade será tratada como denúncia para fins de análise e encaminhamento.

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Art. 3º. Compete à Ouvidoria exercer suas atribuições de forma técnica, empática e imparcial, adotando as medidas necessárias à garantia dos direitos dos usuários de serviços públicos no âmbito da UFRPE, em conformidade com os princípios estabelecidos na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e no Decreto nº 9.492, de 2018. A atuação da Ouvidoria deverá, ainda, promover os seguintes direitos e observar as seguintes diretrizes:

I - acesso gratuito e desimpedido aos seus canais de atendimento;

II - proteção de dados pessoais coletados, 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);

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 UFRPE ou um dos membros da comunidade universitária, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

Confere com o original assinado pela Reitora e arquivado 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 689/2025)

Parágrafo único. A Ouvidoria garante a proteção da identidade de quem faz uma denúncia, desde o momento em que ela é recebida. Os dados pessoais da pessoa denunciante – como nome, endereço ou qualquer outra informação que possa identificá-la – são mantidos em sigilo, conforme previsto no Decreto nº 10.153, de 2019. O sigilo é uma forma de assegurar o direito de denunciar com segurança, sem medo de exposição ou retaliação.

Art. 4º. São atividades da 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 UFRPE, e dar-lhes tratamento nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024;

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

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de Ouvidoria, individualmente ou em conjunto com as unidades organizacionais prestadoras de serviço público da UFRPE;

IV - participar da avaliação continuada dos serviços públicos da 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 à UFRPE, quando cabível, exceto no caso de denúncias;

IX - realizar a articulação e parcerias com Ouvidorias de outros órgãos 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 unidades organizacionais 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 denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019; e

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

Confere com o original assinado pela Reitora e arquivado 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 689/2025)

CAPÍTULO III

DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA

Seção I

Do uso da Plataforma Fala.BR

Art. 5º. A Plataforma Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) constitui o canal oficial e de uso obrigatório pela Ouvidoria e pelas unidades organizacionais da UFRPE para o registro, triagem, tratamento, tramitação e resposta às manifestações de ouvidoria, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, do Decreto nº 10.153/2019 e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

§1º As unidades organizacionais e os gestores da UFRPE são obrigados a utilizar o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR para o recebimento, a análise e o envio de resposta às manifestações de ouvidoria, devendo fornecer à Ouvidoria, para fins de cadastro no sistema, os dados das pessoas responsáveis pelo tratamento das demandas, conforme segue:

- I - Nome completo;
- II - CPF;
- III - E-mail institucional; e
- IV – Telefone institucional.

§2º Os dados referidos no §1º serão utilizados exclusivamente para fins de cadastro e gestão de acesso à Plataforma Fala.BR.

§3º Sempre que houver alteração nas informações cadastrais ou substituição dos responsáveis indicados, a unidade organizacional deverá comunicar imediatamente à Ouvidoria, a fim de garantir a atualização do cadastro e a continuidade do fluxo de tratamento das manifestações na Plataforma Fala.BR.

§4º A Ouvidoria da UFRPE prestará suporte técnico e orientação aos agentes públicos cadastrados quanto ao uso adequado da Plataforma Fala.BR, bem como disponibilizará manuais, tutoriais e demais materiais de apoio necessários para o correto tratamento e resposta às manifestações.

§5º A Ouvidoria deverá manter atualizados os materiais de apoio disponibilizados e poderá promover, periodicamente, ações de capacitação, sensibilização ou orientação destinadas aos agentes públicos responsáveis pelo uso da Plataforma Fala.BR, com o objetivo de assegurar a padronização e a qualidade do tratamento das manifestações.

Art. 6º. Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFRPE, independentemente do meio de entrada, serão obrigatoriamente registradas, triadas, tratada, tramitadas e respondidas na Plataforma Fala.BR, garantindo a rastreabilidade, a transparência e a conformidade com a legislação vigente.

§1º Fica vedada a tramitação de manifestações entre setores da UFRPE por meios que não sejam a Plataforma Fala.BR, exceto nos casos de pré-atendimento, esclarecimentos preliminares ou orientações gerais.

Confere com o original assinado pela Reitora e arquivado 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 689/2025)

§2º As manifestações que, eventualmente, forem recebidas por qualquer unidade organizacional da UFRPE deverão ser encaminhadas, obrigatoriamente, à Ouvidoria para registro e tratamento na Plataforma Fala.BR.

Art. 7º. Compete à Ouvidoria da UFRPE, no uso da Plataforma Fala.BR:

I - registrar na Plataforma Fala.BR as manifestações recebidas por outros meios, como atendimento presencial, carta ou correspondência eletrônica;

II - manter atualizado o cadastro institucional da Ouvidoria e das unidades organizacionais da UFRPE no sistema;

III - criar, administrar e, quando necessário, inativar os perfis de acesso de agentes públicos no sistema, com base nas informações fornecidas pelas unidades organizacionais, as quais são responsáveis pela atualização tempestiva de seus dados cadastrais;

IV - cumprir as regras definidas no Termo de Uso da Plataforma Fala.BR;

V - realizar a gestão dos indexadores de assuntos e subassuntos, bem como preencher corretamente os campos qualificadores das manifestações;

VI - atender às orientações do órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) e às normas legais e regulamentares aplicáveis; e

VII - assegurar o controle de acesso às informações constantes na Plataforma, garantindo que sejam acessíveis apenas às pessoas com necessidade de conhecer, nos termos da legislação aplicável.

Parágrafo único. A responsabilidade pela veracidade, completude e atualização tempestiva dos dados dos agentes públicos cadastrados na Plataforma Fala.BR é das respectivas unidades organizacionais da UFRPE, conforme previsto no §3º do art. 5º desta Resolução, cabendo à Ouvidoria apenas a administração técnica dos perfis no sistema com base nas informações recebidas.

Seção II

Do acolhimento

Art. 8º. A Ouvidoria deverá, no processo de atendimento, mediante escuta cuidadosa das necessidades do usuário, acolher o(a) manifestante de maneira respeitosa e empática com o objetivo de estabelecer a sua confiança.

§1º O ato de procurar a administração pública, por qualquer meio, para apresentar uma manifestação implica automaticamente o consentimento do(a) manifestante à Ouvidoria para os procedimentos necessários ao registro adequado de sua manifestação na Plataforma Fala.BR.

§2º O consentimento presumido abrange a utilização dos dados estritamente para os fins relacionados à manifestação, respeitando as normas e diretrizes legais vigentes.

§3º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução.

§4º É vedada a exigência de motivação para apresentação de manifestações perante a Ouvidoria. Confere com o original assinado pela Reitora e arquivado 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 689/2025)
da UFRPE.

Art. 9º. As manifestações deverão ser apresentadas, preferencialmente, por meio da Plataforma Fala.BR. Aquelas recebidas por outros meios serão digitalizadas e inseridas, em tempo hábil, na referida plataforma pela equipe da Ouvidoria.

§1º As manifestações que, eventualmente, forem recebidas por qualquer unidade organizacional da UFRPE deverão ser encaminhadas, obrigatoriamente, à Ouvidoria:

I - pelo endereço eletrônico ouvidoria.reitoria@ufrpe.br, quando recebidas originalmente por e-mail; ou

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

§2º Os casos notificados por telefone ou redes sociais (WhatsApp, Instagram, entre outros) configuram-se exclusivamente como pré-atendimento, destinados ao esclarecimento de dúvidas e à orientação dos usuários. Nesses canais, não se efetiva o registro formal de manifestações, o qual somente ocorre na Plataforma Fala.BR.

§3º A Ouvidoria da UFRPE disponibilizará, em local de destaque no seu sítio eletrônico (www.ouvidoria.ufrpe.br), acesso direto à Plataforma Fala.BR.

§4º As manifestações recebidas presencialmente, por carta ou por meio de endereço eletrônico deverão conter os dados de identificação e contato do(a) manifestante. Para isso, será necessário o preenchimento e assinatura de formulário específico, disponibilizado pela Ouvidoria, que será digitalizado e inserido na Plataforma Fala.BR para registro formal.

§5º O registro de manifestações na Plataforma Fala.BR, realizado pela Ouvidoria, será vinculado à conta Gov.BR do usuário. Na ausência dessa conta, será efetuado o cadastro do usuário no sistema.

Parágrafo único. O registro anônimo é permitido exclusivamente para denúncias. Os demais tipos de manifestações exigem, obrigatoriamente, a identificação do usuário.

Subseção I

Do atendimento presencial

Art. 10. O atendimento presencial 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 Unidades Acadêmicas, no local de atuação do Parceiro da Ouvidoria.

Parágrafo único. Poderá ser estabelecida a necessidade de agendamento prévio para o atendimento presencial.

Art. 11. No atendimento presencial, a Ouvidoria disporá de instalações físicas adequadas, que garantam acessibilidade, privacidade e sigilo, de forma a assegurar um ambiente seguro e confortável. Confere com o original assinado pela Reitora e arquivado 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 689/2025)

para o registro das manifestações.

Art. 12. A Ouvidoria observará, no atendimento presencial, as seguintes diretrizes:

- I - atendimento personalizado, acessível e centrado no usuário;
- II - flexibilidade operacional diante de situações não previstas;
- III - respeito às capacidades cognitivas, físicas e às condições individuais dos usuários; e
- IV - observância das normas de pontualidade, cordialidade, discricção, urbanidade e sigilo.

Art. 13. Durante o atendimento presencial, a Ouvidoria deverá disponibilizar os meios para que o usuário registre sua manifestação diretamente na Plataforma Fala.BR, em ambiente reservado, podendo contar com o auxílio de um servidor da Ouvidoria, se necessário.

Art. 14. As manifestações colhidas verbalmente serão reduzidas a termo, mediante o preenchimento de formulário próprio, no qual constarão os dados de identificação do(a) manifestante e sua assinatura, salvo nos casos de denúncia anônima, em que a identificação será dispensada. O documento será digitalizado e inserido na Plataforma Fala.BR, na forma de anexo, para formalização do registro.

Parágrafo único. Na transcrição de manifestações verbais, a Ouvidoria deverá observar:

- I - o registro completo, fiel e integral dos fatos e demandas relatados; e
- II - o desmembramento adequado da manifestação, promovendo registros distintos quando envolver diferentes tipologias, assuntos ou unidades destinatárias.

Subseção II

Do recebimento de carta

Art. 15. As manifestações recebidas por meio de carta serão digitalizadas pela equipe da Ouvidoria, que deverá conferir a integridade do documento e realizar a inserção, em tempo hábil, na Plataforma Fala.BR, em formato de anexo.

§1º Após a digitalização, a Ouvidoria poderá, preferencialmente, devolver a carta ao interessado, ou mantê-la sob guarda, conforme disposto no inciso III do § 3º do art. 12 do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

§2º No caso de manutenção da carta sob guarda, deverá ser observada a temporalidade estabelecida pelo órgão central do SisOuv, conforme os seguintes prazos:

- I - para manifestações do tipo reclamação, solicitação, elogio e sugestão, a carta deve permanecer no arquivo corrente por cinco anos, garantindo a ágil recuperação da informação pela equipe de atendimento, e posteriormente por mais cinco anos no arquivo intermediário, para eliminação futura; e
- II - para manifestações do tipo denúncia, sejam elas identificadas ou anônimas, a carta deve permanecer no arquivo corrente por cinco anos, garantindo a ágil recuperação da informação pela equipe de atendimento, e posteriormente por mais quinze anos no arquivo intermediário, para

Confere com o original assinado pela Reitora e arquivado 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 689/2025)

eliminação futura.

§3º Aplicam-se ao atendimento por carta as mesmas diretrizes previstas no parágrafo único do art. 14 e nos § 1º e § 2º do art. 8º desta Resolução.

Subseção III

Do recebimento de correspondência eletrônica

Art. 16. As manifestações recebidas por correspondência eletrônica deverão conter os dados de identificação e a assinatura do(a) manifestante, registrados em formulário próprio disponibilizado pela Ouvidoria. Após o recebimento, tais manifestações serão inseridas na Plataforma Fala.BR na forma de anexo. A identificação do(a) manifestante será facultativa apenas nos casos de denúncia.

Parágrafo único. Aplicam-se ao atendimento por correspondência eletrônica as mesmas diretrizes previstas no parágrafo único do art. 14 desta Resolução.

Subseção IV

Da padronização e qualidade dos acolhimentos

Art. 17. A Ouvidoria deverá manter processo definido de revisão dos roteiros e procedimentos utilizados nos atendimentos presenciais, por correspondência eletrônica (e-mail institucional: ouvidoria.reitoria@ufrpe.br) e por correspondência física, com o objetivo de garantir a padronização, a qualidade do acolhimento e a efetividade das orientações prestadas aos(as) usuários(as) dos seus serviços.

§1º A revisão dos roteiros de acolhimento será realizada, preferencialmente, de forma anual, podendo ocorrer em prazo inferior sempre que identificadas necessidades decorrentes de:

- I – mudanças normativas ou procedimentais;
- II – orientações do órgão central do Sistema de Ouvidorias (CGU/SisOuv);
- III – resultados das pesquisas de satisfação dos usuários; e
- IV – análise das manifestações recebidas ou feedbacks de usuários(as) e servidores(as).

§2º O processo de revisão compreenderá:

- I – a análise crítica dos acolhimentos realizados;
- II – a identificação de pontos de melhoria na linguagem, clareza e padronização das respostas;
- III – a adequação à legislação vigente e às boas práticas de escuta qualificada; e
- IV – a validação interna pela Ouvidora e, quando necessário, por outros(as) colaboradores(as) da Ouvidoria.

§3º Os roteiros revisados deverão ser formalmente atualizados e incorporados a esta Resolução e aos materiais de orientação da Ouvidoria, garantindo sua disponibilização para consulta interna e uso. Confere com o original assinado pela Reitora e arquivado 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 689/2025)
nas capacitações da equipe de atendimento.

Seção III

Dos procedimentos gerais para o tratamento de manifestações de ouvidoria

Art. 18. O tratamento de manifestações de ouvidoria, realizado pela Ouvidoria da UFRPE, compreende as seguintes etapas:

I - recebimento da manifestação, nas formas previstas na Seção II desta Resolução, que trata do acolhimento;

II - registro da manifestação na Plataforma Fala.BR;

III – triagem, visando:

a) definir prioridade de tratamento;

b) individualizar e agrupar manifestações, quando necessário; e

c) distribuir internamente as manifestações entre usuários ou equipes de tratamento.

IV - solicitação de complementação de informações ao(à) manifestante, quando necessário;

V - encaminhamento a outro órgão, nos casos em que a matéria não for de competência da UFRPE, observados os procedimentos específicos aplicáveis às denúncias;

VI - trâmite interno à unidade organizacional competente, responsável pelo serviço, atividade ou tema objeto da manifestação; e

VII – análise, consolidação e publicação da resposta conclusiva, produzida pela unidade organizacional responsável.

Art. 19. O tratamento da manifestação deverá ser concluído pela Ouvidoria no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados do recebimento, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa expressa registrada na Plataforma Fala.BR.

§1º As unidades organizacionais da UFRPE deverão observar os seguintes prazos, contados a partir da data de envio da manifestação pela Ouvidoria:

I – 10 (dez) dias corridos para apresentação de resposta à manifestação; e

II – 5 (cinco) dias corridos para complementar resposta considerada insuficiente pela Ouvidoria, observados os limites do prazo legal.

§2º Os prazos estabelecidos no §1º poderão ser prorrogados por até duas vezes, por igual período, mediante justificativa prévia e fundamentada, desde que não ultrapassem o prazo legal máximo para conclusão do tratamento da manifestação.

§3º Em caráter excepcional, diante da criticidade, urgência ou relevância da situação relatada, a Ouvidoria poderá determinar à unidade organizacional responsável a apresentação de resposta em prazo inferior ao estabelecido nos incisos I e II do § 1º.

§4º Para fins de priorização e gestão das demandas, a Ouvidoria adotará critérios de criticidade na

Confere com o original assinado pela Reitora e arquivado 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 689/2025)

triagem e tratamento das manifestações, observando a seguinte escala:

Nível de Criticidade	Descrição	Cor de Alerta	Prazo Recomendado
Crítico	Risco grave, imediato ou iminente, com grande impacto individual ou institucional	Vermelho escuro	Até 3 dias úteis
Alto	Relevância significativa, sem risco imediato, mas com impacto relevante	Vermelho	Até 5 dias úteis
Médio	Demanda moderada, sem urgência destacada	Amarelo	Até 10 dias úteis
Baixo	Situações simples, sem urgência ou impacto relevante	Verde	Até 15 dias úteis

§5º A classificação da criticidade será indicada no Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, com base em critérios de razoabilidade, impacto, gravidade, urgência e complexidade da demanda, podendo ser revista a qualquer tempo pela Ouvidoria.

§6º A criticidade da manifestação não substitui os prazos legais, servindo como ferramenta interna para otimização do fluxo de trabalho e alocação de esforços conforme a relevância do caso.

§7º A Ouvidoria comunicará à Reitoria eventuais situações de descumprimento de prazos, omissões, ausência de resposta ou respostas insuficientes por parte das unidades organizacionais, para fins de ciência e adoção das providências cabíveis.

§8º O descumprimento dos dispositivos desta Resolução, bem como a inobservância das normas legais ou institucionais, sujeitará o(a) servidor(a) à apuração de responsabilidade, nos termos dos procedimentos administrativos disciplinares aplicáveis, mediante representação formal do(a) Ouvidor(a).

Art. 20. A UFRPE deverá adotar medidas administrativas que assegurem o adequado acolhimento de manifestações dos usuários dos serviços públicos por meio da Ouvidoria.

§1º Nos termos do §1º do art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019, cabe exclusivamente à Ouvidoria o recebimento de denúncias, não sendo permitido o seu registro por outros canais ou unidades organizacionais da UFRPE.

§ 2º Os agentes públicos que não exerçam funções na Ouvidoria e forem instados pelos usuários a receber manifestações, presencialmente ou por escrito, deverão proceder ao imediato encaminhamento à Ouvidoria, conforme disciplinado do §1º do Art. 9º desta Resolução.

§3º Nos casos previstos no §2º, os agentes públicos:

I - não poderão divulgar, acessar ou compartilhar o conteúdo da manifestação ou qualquer dado de identificação do(a) manifestante, sob pena de responsabilização, nos termos do art. 34 da Lei nº

Confere com o original assinado pela Reitora e arquivado 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 689/2025)

12.527, de 2011; e

II - deverão zelar pelo sigilo, pela privacidade e pela proteção de dados pessoais, conforme a legislação aplicável.

Art. 21. No procedimento de triagem, a Ouvidoria deverá observar a correta tipificação da manifestação, considerando os campos de tipologia, assunto, subassunto e serviço informado pelo(a) manifestante.

Parágrafo único. Sempre que necessário, a Ouvidoria poderá proceder à reclassificação desses campos, de modo a assegurar a adequada qualificação da manifestação, para o correto tratamento, análise e encaminhamento.

Art. 22. A Ouvidoria deverá verificar se as informações constantes da manifestação são suficientes para permitir a atuação das unidades organizacionais competentes da UFRPE. Quando necessário, deverá solicitar ao(a) manifestante a complementação das informações.

§1º A solicitação de complementação deverá ser atendida no prazo de 20 (vinte) dias corridos, contados da data de envio da solicitação, nos termos do §2º do art. 18 do Decreto nº 9.492, de 2018.

§2º Não serão admitidos pedidos sucessivos de complementação, salvo quando motivados por novos elementos apresentados pelo(a) manifestante que exijam esclarecimentos adicionais.

§3º O pedido de complementação suspende, por uma única vez, o prazo de que trata o art. 19 desta Resolução, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§4º O não atendimento, pelo(a) manifestante, da solicitação de complementação no prazo estabelecido, acarretará o arquivamento automático da manifestação pela Plataforma Fala.BR, sem a necessidade de produção de resposta conclusiva pela Ouvidoria.

Art. 23. As manifestações que versem sobre matéria alheia à competência da Ouvidoria da UFRPE ou de suas unidades organizacionais deverão ser encaminhadas ao órgão ou entidade competente logo após a triagem, a fim de não comprometer os prazos legais de tratamento.

§1º Na impossibilidade de encaminhamento imediato, o procedimento deverá ser realizado no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados do recebimento da manifestação.

§2º Na ausência de cadastro da ouvidoria competente na Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria da UFRPE deverá, sempre que possível, orientar o usuário quanto aos canais oficiais disponíveis para o encaminhamento da manifestação ao órgão ou entidade responsável.

Art. 24. As unidades organizacionais da UFRPE deverão elaborar as respostas às manifestações de ouvidoria utilizando linguagem clara, objetiva, simples e acessível ao(a) manifestante, observando as seguintes diretrizes:

I - utilizar termos e expressões compreensíveis ao público em geral, evitando o uso de siglas não usuais e de termos em língua estrangeira, salvo quando estritamente necessários e devidamente explicados no corpo do texto; e

II - estruturar as respostas de modo que o conteúdo essencial, especialmente a resposta ao fato narrado na manifestação, seja apresentado nos parágrafos iniciais, deixando informações

Confere com o original assinado pela Reitora e arquivado 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 689/2025)

complementares, contextuais ou institucionais para os parágrafos subsequentes ou para o final do texto.

§1º As unidades organizacionais deverão encaminhar à Ouvidoria, exclusivamente por meio do módulo de tratamento da Plataforma Fala.BR, as respostas conclusivas às manifestações recebidas, dentro do prazo regulamentar estabelecido, ou, alternativamente:

I - solicitar prorrogação de prazo; ou

II - apresentar pedido de esclarecimento ou de informações complementares à Ouvidoria.

§2º No ato do envio da resposta para a Ouvidoria, a unidade organizacional deverá finalizar o tratamento da manifestação na Plataforma Fala.BR, assumindo integralmente a autoria e responsabilidade pelas informações prestadas.

Art. 25. No envio das respostas conclusivas às manifestações, a Ouvidoria deverá assegurar o atendimento ao seguinte conteúdo mínimo, conforme a tipologia da manifestação:

I - no caso de elogio, deverá constar a informação sobre o encaminhamento e a devida cientificação:

a) ao agente público ou responsável pelo serviço prestado;

b) à sua chefia imediata;

c) à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEPE, para registro na ficha funcional do(a) servidor(a) elogiado(a); ou

d) quando se tratar de trabalhador terceirizado, ao Departamento de Logística e Serviços – DELOGS, para ciência do(a) gestor(a) do contrato.

II - no caso de reclamação, deverá conter informações objetivas sobre a análise do fato relatado, incluindo:

a) esclarecimentos prestados pela unidade responsável; e

b) as providências adotadas ou, se for o caso, a justificativa para a sua não adoção.

III - no caso de solicitação, deverá conter:

a) a informação sobre a adoção da providência solicitada; ou

b) as possibilidades, limitações, formas e meios para atendimento da solicitação.

IV - no caso de sugestão, deverá conter:

a) a manifestação do gestor sobre a possibilidade de adoção da sugestão apresentada; e

b) quando cabível, o prazo estimado para sua implementação ou, se for o caso, a justificativa para sua não adoção.

Parágrafo único. No ato do envio de resposta conclusiva, a Ouvidoria deverá registrar na Plataforma Fala.BR a situação de resolutividade da manifestação, observando:

I) a manifestação será considerada "não resolvida" quando ainda restarem providências pendentes por parte da unidade organizacional responsável; e

II) a manifestação será considerada "resolvida" quando não houver mais providências a serem

Confere com o original assinado pela Reitora e arquivado 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 689/2025)

adotadas pela unidade responsável, considerando-se encerrada quanto ao mérito do relato.

Art. 26. A informação sobre a resolutividade registrada na Plataforma Fala.BR poderá ser alterada pela Ouvidoria, a qualquer momento, em decorrência da obtenção de novas informações relativas às providências adotadas pela unidade organizacional ou unidade apuratória competente.

Parágrafo único. Caberá à Ouvidoria avaliar a pertinência e a relevância de comunicação ao(à) manifestante sobre eventual alteração do status de resolutividade da manifestação.

Art. 27. São condições que autorizam o arquivamento de manifestações pela Ouvidoria da UFRPE:

I - duplicidade de conteúdo, quando apresentado pelo(a) mesmo(a) manifestante, hipótese em que deverá constar, na justificativa para o arquivamento, o número de protocolo da primeira manifestação recebida;

II - ausência de clareza, com texto confuso, sem sentido ou sem a devida especificação da demanda;

III – manifestação contendo falta de urbanidade por parte do(a) manifestante;

IV - manifestação imprópria ou inadequada, caracterizada por:

a) afirmações preconceituosas;

b) questionamentos vazios sobre atos praticados pela UFRPE;

c) ataques à honra ou à conduta de agentes públicos; ou

d) outras formas de ofensas, injúrias ou insinuações maliciosas, desde que, em nenhum desses casos, sejam apresentados elementos ou indícios concretos sobre eventuais atos ilícitos supostamente praticados.

V - manifestação encaminhada simultaneamente, em cópia, a diversos órgãos, apenas para conhecimento, sem apresentação de demanda específica dirigida à UFRPE; ou

VI - perda de objeto, caracterizada pela solução do problema relatado por outros meios, pela resolução por instância diversa, pela extinção dos fatos que motivaram a manifestação ou ainda por desistência formal do(a) manifestante.

Art. 28. Consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria, quando cabíveis:

I - pseudonimização da denúncia, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019; e

II - adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos, quando aplicável, sendo vedada sua utilização no tratamento de denúncias.

§1º Os procedimentos de solução pacífica de conflitos de que trata o inciso II do caput poderão se adotados a qualquer tempo, inclusive, após a publicação de resposta conclusiva pela Ouvidoria, desde que observadas as diretrizes estabelecidas pela Portaria Normativa CGU nº 116, de 2024.

§2º A adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos não afasta as competências e prerrogativas estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.



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

(CONTINUAÇÃO DA RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 689/2025)

Seção IV

Do procedimento específico para o tratamento de manifestações de ouvidoria do tipo denúncia

Art. 29. Na análise prévia, observada a competência da UFRPE, a denúncia deverá ser conhecida pela Ouvidoria quando contiver elementos mínimos que permitam identificar indícios de irregularidade, tais como autoria, materialidade e compreensão dos fatos, ou quando os elementos apresentados permitam à Universidade inferir tais requisitos.

§ 1º Para os fins deste artigo, considera-se:

I) competência da UFRPE: vinculação dos fatos às finalidades institucionais e atribuições legais da Universidade, conforme previsto em seu Estatuto e Regimento;

II) autoria: identificação ou descrição de quem seria, em tese, responsável pelos fatos narrados;

III) materialidade: existência de elementos, fatos, documentos, registros ou circunstâncias que demonstrem, ainda que de forma indiciária, a possível prática de ato irregular; e

IV) compreensão: clareza na descrição dos fatos, possibilitando seu entendimento e a avaliação da pertinência do encaminhamento para apuração.

§2º Não sendo suficientes as informações apresentadas na denúncia identificada, a Ouvidoria deverá solicitar sua complementação, observadas as diretrizes previstas no art. 22 desta Resolução. Para denúncias não identificadas, a Ouvidoria deverá decidir, na análise prévia, com base nos elementos disponíveis, pela continuidade ou arquivamento da manifestação.

§3º As denúncias consideradas habilitadas pela Ouvidoria serão encaminhadas diretamente à unidade de apuração competente, sem trânsito por outros setores intermediários, exclusivamente por meio do Módulo Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR.

§4º Para fins desta Resolução, considera-se unidade de apuração a unidade administrativa ou autoridade competente, interna ou externa, para a análise dos fatos relatados, conforme previsto na Subseção IV desta Resolução.

§5º A pseudonimização dos dados do denunciante será garantida nos termos da legislação vigente.

Art. 30. É vedado à Ouvidoria da UFRPE realizar diligências para coleta de informações, tomada de depoimentos, acareações, investigações, inspeções ou qualquer outro procedimento típico de apuração de mérito dos fatos relatados na denúncia.

Parágrafo único. As atividades da Ouvidoria restringem-se à análise prévia, tratamento, pseudonimização, quando cabível, e ao encaminhamento da denúncia às unidades apuratórias competentes da UFRPE, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019, e da Portaria Normativa CGU nº 116, de 2024.

Art. 31. Na resposta conclusiva às manifestações classificadas como denúncias, a Ouvidoria deverá informar, no mínimo:

I – o encaminhamento da denúncia à unidade apuratória competente, com a indicação do número
Confere com o original assinado pela Reitora e arquivado 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 689/2025)

do processo correspondente, quando instaurado, e orientações sobre como o denunciante poderá acompanhar o andamento da apuração, observado o sigilo legal; ou

II – a decisão de arquivamento, nos casos previstos no art. 28 desta Resolução, acompanhada da devida justificativa.

Art. 32. A Ouvidoria informará ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal — SisOuv, por meio de marcação em campo específico da Plataforma Fala.BR, a existência de denúncia envolvendo ato supostamente praticado por agente público que:

I – ocupe Cargo Comissionado Executivo (CCE) ou Função Comissionada Executiva (FCE) a partir do nível 13, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, abrangidas pelo Decreto nº 10.829, de 5 de outubro de 2021; ou

II – exerça atividade de direção, chefia ou assessoramento equivalente ou superior no âmbito das demais instituições integrantes do SisOuv.

§ 1º O registro da informação a que se refere o caput não desonera a UFRPE da adoção das medidas cabíveis quanto à análise prévia e ao devido encaminhamento da denúncia às unidades apuratórias competentes.

§ 2º Para os fins do disposto no caput, considera-se como agente público com atividade de direção, chefia ou assessoramento equivalente ou superior aquele que:

I – integrem órgãos colegiados da alta administração, tais como conselhos superiores, conselhos fiscais, conselhos deliberativos ou outras instâncias de auxílio à tomada de decisão estratégica;

II – exerçam funções como pró-reitor(a), assessor(a) especial, diretor(a) de unidade acadêmica ou cargo equivalente, independentemente de percepção de remuneração pelo exercício da função; e

III - ainda que não remunerado, exerça formalmente função de direção, coordenação, chefia ou assessoramento no âmbito da instituição.

Art. 33. As denúncias sem identificação do(a) denunciante, também denominadas comunicações de irregularidade, serão tratadas, no que couber, com os mesmos procedimentos aplicáveis às denúncias identificadas, observadas as limitações relativas à impossibilidade de solicitar complementação de informações ou prestar retorno conclusivo ao manifestante.

Subseção I

Das garantias e proteções aos denunciantes

Art. 34. Compete exclusivamente à Ouvidoria o recebimento das denúncias dirigidas à UFRPE, nos termos do art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019.

Art. 35. Desde o recebimento da denúncia, a Ouvidoria adotará as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do(a) denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

§1º A proteção à identidade do(a) denunciante dar-se-á por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, os quais deverão permanecer restritos aos agentes públicos com necessidade de. Confere com o original assinado pela Reitora e arquivado 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 689/2025)

conhecer, pelo prazo de cem anos, conforme § 1º do art. 6º do referido Decreto.

§2º A necessidade de conhecer será declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando essa informação for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

§3º A proteção à identidade do(a) denunciante independe do prévio conhecimento da denúncia pela Ouvidoria.

Subseção II

Do compartilhamento e do consentimento

Art. 36. O compartilhamento dos elementos de identificação do(a) denunciante entre órgãos ou entidades distintas poderá ocorrer nas seguintes hipóteses:

I - mediante consentimento do(a) titular, nos casos de encaminhamento de denúncia para outra unidade setorial do SisOuv; ou

II - para cumprimento de ordem judicial.

Art. 37. Caso seja necessário encaminhar uma denúncia cadastrada na Plataforma Fala.BR para outra ouvidoria integrante do SisOuv, a Ouvidoria da UFRPE deverá solicitar ao(a) denunciante o consentimento para o compartilhamento de seus elementos de identificação, que deverá se manifestar no prazo de 20 (vinte) dias.

§1º A ausência de resposta do(a) denunciante ao pedido será considerada como negativa de consentimento, para todos os efeitos.

§2º Na hipótese de negativa de consentimento ou de decurso do prazo sem resposta, a Ouvidoria da UFRPE somente poderá encaminhar ou compartilhar a denúncia após realizar sua pseudonimização.

§3º A denúncia sem identificação, em que não constem, no teor da manifestação ou em seus anexos, dados que possam direta ou indiretamente identificar o(a) manifestante, deverá ser encaminhada imediatamente para a ouvidoria do órgão ou entidade responsável pelo assunto.

§4º Na hipótese de existirem, no teor da denúncia sem identificação ou em seus anexos, dados que possam direta ou indiretamente identificar o(a) manifestante, a Ouvidoria deverá adotar previamente o procedimento de pseudonimização antes de efetuar o encaminhamento à ouvidoria competente.

Subseção III

Do procedimento de pseudonimização

Art. 38. No procedimento de pseudonimização, a Ouvidoria deverá suprimir todos os elementos de identificação que possam permitir a associação da denúncia a uma pessoa, salvo por meio de

Confere com o original assinado pela Reitora e arquivado 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 689/2025)

informação adicional mantida sob guarda na na Plataforma Fala.BR.

Art. 39. Constituem elementos de identificação, nos termos do art. 2º do Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, no mínimo:

- I - dados cadastrais;
- II - atributos genéticos;
- III - atributos biométricos; e
- IV - dados biográficos.

§1º Além dos campos de cadastro do(a) manifestante, o procedimento de pseudonimização deverá abranger a descrição do fato e seus respectivos anexos, observando-se, no mínimo:

I - em registros fotográficos, audiovisuais ou sonoros, verificar a presença de dados biométricos, como a voz ou a imagem do(a) denunciante, bem como outros elementos que possam permitir sua identificação; e

II - na descrição dos fatos e nos textos constantes de documentos anexos, identificar e suprimir informações redigidas em primeira pessoa ou quaisquer referências que associem o(a) denunciante a indivíduos, locais, datas ou eventos específicos.

§2º São considerados meios de pseudonimização, entre outros:

- I - produção de extrato contendo apenas as informações necessárias à apuração dos fatos;
- II - produção de versões tarjadas dos documentos, com ocultação dos dados sensíveis; ou
- III - elaboração de termo descritivo ou transcrição de gravações, imagens ou áudios.

§3º As denúncias que demandem esforço desproporcional para a realização da pseudonimização poderão ser encaminhadas às unidades apuratórias sem os respectivos anexos, desde que conste expressamente no encaminhamento que tais documentos estão sob a guarda da Ouvidoria e poderão ser disponibilizados mediante solicitação formal da unidade responsável pela apuração, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

Subseção IV

Do encaminhamento das manifestações às unidades apuratórias competentes

Art. 40. As manifestações classificadas como denúncia ou comunicação de irregularidade, após triagem e análise preliminar pela Ouvidoria da UFRPE, serão encaminhadas às unidades apuratórias competentes, conforme a natureza dos fatos relatados e as competências institucionais estabelecidas em normativos internos ou externo, da seguinte forma:

I – à Unidade Setorial de Correição da UFRPE, nos casos que envolvam possíveis infrações disciplinares que possam configurar ilícitos administrativos, civis ou penais, tais como: assédio moral, assédio sexual, discriminação, violência, improbidade administrativa, corrupção, abuso de poder, nepotismo, uso indevido de recursos públicos, ou outras infrações previstas na Lei nº 8.112/1990 e em

Confere com o original assinado pela Reitora e arquivado 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 689/2025)

normas correlatas;

II – à Comissão de Ética da UFRPE, nas situações envolvendo possíveis transgressões ao Código de Ética e Conduta da UFRPE; comportamentos incompatíveis com os princípios e valores éticos do serviço público; ou potenciais conflitos de interesse, nos termos da Lei nº 12.813/2013, incluindo o exercício de atividades privadas que possam comprometer a imparcialidade, o interesse público e a integridade institucional;

III – à Comissão Permanente de Avaliação de Acúmulo de Cargos – COPAAC da UFRPE, nos casos de acúmulo indevido de cargos, empregos ou funções públicas, em descumprimento ao art. 37, incisos XVI e XVII, da Constituição Federal;

IV – ao Ministério da Educação, nos casos que envolvam irregularidades praticadas por Reitor(a), inclusive quando conexas com atos de outros(as) servidores(as), nos termos do Decreto nº 3.669, de 23 de novembro de 2000;

V - à Controladoria-Geral da União, nos casos em que as irregularidades envolvam servidores lotados na Unidade Setorial de Correição da UFRPE ou na Ouvidoria da UFRPE, bem como em situações caracterizadas como práticas de retaliação contra denunciantes, nos termos da legislação e normativos próprios;

VI - ao Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação – FNDE, nos casos que tratem de irregularidades na aplicação de seus recursos financeiros, conforme dispõe o Decreto no 11.196/2022; e

VII - à autoridade policial, ao Conselho Tutelar e/ou ao Ministério Público, nos casos que envolvam violência praticada contra criança ou adolescente, conforme disposto na Lei no 13.431/2017.

§1º O encaminhamento será realizado, preferencialmente, por meio da Plataforma Fala.BR, com a devida restrição de acesso, conforme as diretrizes de sigilo legal e proteção de dados pessoais.

§2º A definição da unidade apuratória competente será feita com base nas pessoas envolvidas, natureza da conduta relatada, nos elementos mínimos apresentados e nas competências institucionais vigentes, podendo ser revista a qualquer tempo, caso haja necessidade de redistribuição ou encaminhamento complementar.

§3º Nos casos de assédio envolvendo crianças ou adolescentes, caso a possível vítima e seus responsáveis legais optem por não registrar a denúncia, caberá à Ouvidoria efetuar obrigatoriamente o registro na Plataforma Fala.BR, visando a proteção integral da criança ou do adolescente.

§4º Na resposta conclusiva ao(à) manifestante, a Ouvidoria informará, sempre que cabível:

I – a unidade apuratória destinatária;

II – o número do processo administrativo, quando instaurado; e

III – as orientações sobre como acompanhar o andamento da apuração, observado o sigilo legal do procedimento.

Seção V

Da rastreabilidade

Confere com o original assinado pela Reitora e arquivado 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 689/2025)

Art. 41. Para fins de segurança, controle e rastreabilidade, o envio de manifestações pela Ouvidoria às unidades organizacionais da UFRPE responsáveis pelo tema e, no caso de denúncias, às unidades apuratórias competentes, deverá ser realizado, obrigatoriamente, por meio do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR.

§1º As respostas das unidades organizacionais à Ouvidoria também deverão ser formalizadas, exclusivamente, por meio do Módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR, não sendo aceito respostas enviadas por e-mail ou outros canais de comunicação.

§2º O agente público que divulgar ou permitir a divulgação, acessar ou permitir acesso indevido às informações constantes nas manifestações será responsabilizado civil, administrativa e penalmente, nos termos do inciso IV do art. 32 da Lei nº 12.527, de 2011.

§3º. Quando, por razões técnicas ou operacionais, não for possível a utilização do módulo, os trâmites poderão ser realizados por meio de processo administrativo eletrônico, assegurando-se o registro dos atos no Fala.BR.

§4º. A solicitação de complementação de informações e o atendimento de diligências deverão ser registrados no Módulo de Triagem e Tratamento.

§5º. Os requerimentos de acesso aos elementos de identificação do denunciante, quando cabíveis, serão formalizados e registrados por meio do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR. Alternativamente, poderão ser juntados aos autos do processo apuratório, em grau de sigilo restrito, caso a manifestação já tenha sido concluída no âmbito da Ouvidoria.

Seção VI

Da entrega de informações pessoais e da certificação de identidade

Art. 42. A Ouvidoria exigirá a certificação de identidade do(a) manifestante sempre que o tratamento da manifestação ou a resposta implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele expressamente autorizados.

Art. 43. A certificação da identidade ocorrerá por meio de:

I – autenticação virtual, quando o(a) manifestante utilizar login único com certificação digital na plataforma gov.br ou outro meio oficial de validação eletrônica reconhecido; ou

II - conferência presencial de documento oficial com foto, apresentado diretamente pelo(a) manifestante à Ouvidoria.

Parágrafo único. Em caráter excepcional, a Ouvidoria poderá adotar meios alternativos de certificação de identidade, mediante cotejamento das informações constantes do cadastro do(a) manifestante com dados disponíveis em bases públicas oficiais.

Art. 44. No caso de manifestações formalizadas presencialmente ou por e-mail institucional, a certificação da identidade será realizada mediante:

Confere com o original assinado pela Reitora e arquivado 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 689/2025)

I – preenchimento de formulário próprio disponibilizado pela Ouvidoria, contendo dados pessoais mínimos necessários à identificação do(a) manifestante; e

II – aposição de assinatura no referido formulário, física ou eletrônica, conforme o meio utilizado.

§1º. O formulário a que se refere este artigo deverá informar, de forma clara, o tratamento conferido aos dados pessoais, observando os princípios e as disposições da Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

§2º. O envio da manifestação por e-mail institucional somente será aceito quando acompanhado do formulário preenchido e assinado, cabendo à Ouvidoria verificar a autenticidade das informações por meio de cotejamento com dados públicos ou registros institucionais.

Seção VII

Do acompanhamento das manifestações de ouvidoria

Art. 45. A Ouvidoria realizará o acompanhamento periódico, com frequência mínima bimestral, das providências adotadas pelas unidades organizacionais competentes da UFRPE no tratamento das manifestações cujo status de resolutividade esteja indicado como "não resolvida", especialmente aquelas classificadas como denúncia ou comunicação de irregularidade que tenham resultado na instauração de processos administrativos apuratórios.

§1º Para fins de controle e monitoramento da resolutividade das manifestações, a Ouvidoria poderá utilizar ferramentas como planilhas eletrônicas, sistemas de gestão de tarefas (como Trello) e outros recursos tecnológicos que julgar adequados.

§2º A Ouvidoria deverá atualizar o status de resolutividade da manifestação na Plataforma Fala.BR sempre que as providências forem concluídas, avaliando a necessidade de reabrir a manifestação para comunicar ao usuário a conclusão final do processo.

§3º Com base nos resultados do acompanhamento das manifestações, a Ouvidoria poderá elaborar recomendações às unidades organizacionais, visando ao aprimoramento dos serviços e atividades, ou emitir alertas sobre a demora na resolução, a qual pode comprometer a integridade institucional, gerar sensação de impunidade ou afetar negativamente a percepção de retorno institucional por parte dos usuários.

Seção VIII

Das denúncias de retaliação

Art. 46. Compete exclusivamente à Controladoria-Geral da União - CGU receber e apurar as denúncias relativas às práticas de retaliação contra denunciante praticadas por agentes públicos ou qualquer membro da comunidade universitária, nos termos do art. 2º do Decreto nº 10.153, de 2019, bem como instaurar e julgar os processos para responsabilização administrativa, resultantes de tais Confere com o original assinado pela Reitora e arquivado 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 689/2025)

apurações.

§1º A Ouvidoria quando receber denúncias de que trata o caput as encaminharão imediatamente à CGU.

§2º Para fins de análise prévia e instrução processual, a CGU poderá solicitar informações à Ouvidoria da UFRPE a qualquer momento, que deverá respondê-lo no prazo de vinte dias, prorrogáveis uma única vez por igual período.

§3º O disposto neste artigo não impede a manutenção ou desenvolvimento de políticas internas antirretaliações, que contemplem medidas preventivas e campanhas orientativas a todos os agentes da organização, observado o disposto no Decreto nº 10.153, de 2019.

Seção IX

Da ouvidoria interna

Art. 47. As manifestações oriundas de agentes públicos internos da UFRPE receberão o mesmo tratamento das manifestações provenientes de usuários de serviços públicos.

§1º Para efeito de acolhimento pela Ouvidoria, consideram-se agentes públicos internos, em sentido amplo, os profissionais que atuem na atividade pública da UFRPE, abrangendo, nessa acepção, além dos(as) servidores(as), os(as) empregados(as) terceirizados(as), consultores(as), estagiários(as), bolsistas, voluntários(as) e outros que se enquadrem nessa definição.

§2º Aplicam-se aos agentes públicos internos as mesmas garantias e proteções destinadas aos usuários de serviços públicos.

Art. 48. As irregularidades de que tiver ciência o(a) servidor(a), em razão do cargo, levadas ao conhecimento da autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, ao conhecimento de outra autoridade competente, e as representações previstas, respectivamente, nos incisos VI e XII do art. 116, da Lei nº 8.112, de 1990, deverão ser acolhidas na Ouvidoria ou Unidade Setorial de Correição da UFRPE.

§1º As irregularidades levadas ao conhecimento da autoridade superior e as representações, de que trata o caput, cadastradas na Plataforma Fala.BR ou recepcionadas pela Ouvidoria, receberão o mesmo tratamento dado às demais manifestações de ouvidoria.

§2º Sem prejuízo do disposto no § 1º deste artigo, os atos de comunicação e as representações formuladas com fundamento nos incisos VI e XII do art. 116, da Lei nº 8.112, de 1990, podem ser encaminhadas pela via hierárquica ou diretamente à Unidade Setorial de Correição da UFRPE.

Art. 49. A Ouvidoria deve manter em permanente divulgação no âmbito da UFRPE esclarecimentos ao público interno, no mínimo, sobre:

- I - as atribuições da Ouvidoria;
- II - os fluxos adotados no tratamento das manifestações relativas à Ouvidoria Interna;
- III - os canais de atendimento disponíveis; e

Confere com o original assinado pela Reitora e arquivado 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 689/2025)

IV - o Código de Ética e Conduta da UFRPE vigente.

Art. 50. A Ouvidoria deve colaborar com as instâncias de integridade para promover a realização de campanhas frequentes com o objetivo de levar ao público interno da UFRPE esclarecimentos sobre temas sensíveis.

Seção X

Da resolução pacífica de conflitos

Art. 51. Adotar meios de resolução pacífica de conflitos para o tratamento de controvérsias, desde que haja participação direta e voluntária de todas as partes envolvidas.

§1º A utilização dos meios de resolução pacífica de conflitos não exclui os direitos e deveres dos usuários previstos no Capítulo II da Lei nº 13.460, de 2017.

§2º Não será admitida a adoção desses meios nas seguintes hipóteses:

I - ausência de consentimento de qualquer das partes envolvidas;

II - controvérsia envolvendo direitos indisponíveis;

III - quando a solução proposta implicar renúncia à aplicação de norma legal, regulamentar ou disciplinar, ou configure transigência sobre conduta passível de responsabilização de agente público; ou

IV - quando a demanda tiver natureza de denúncia.

Art. 52. Caberá ao responsável pelo processo de resolução pacífica de conflitos:

I - assegurar tratamento equitativo às partes;

II - garantir o acesso a informações necessárias para a tomada de decisão livre e informada;

III - promover a celeridade na condução do processo;

IV – facilitar o diálogo entre as partes para que elas construam juntas a solução desejada de sua divergência;

V - manter registros completos do processo, colhendo, quando cabível, os compromissos firmados, resguardando o sigilo das informações; e

VI - formalizar, quando aplicável, os termos do acordo firmado entre as partes.

Art. 53. A iniciativa para utilização dos meios de resolução pacífica de conflitos poderá partir da Ouvidoria, de ofício, ou a pedido do usuário ou do gestor público envolvido.

Art. 54. As atividades de resolução pacífica de conflitos deverão ser conduzidas por agente público capacitado, conforme procedimento regulamentado em norma própria no âmbito da UFRPE.

Seção XI

Das ações de ouvidoria ativa

Art. 55. A Ouvidoria poderá incorporar, à sua metodologia de trabalho, ações de ouvidoria ativa. Confere com o original assinado pela Reitora e arquivado 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 689/2025)

com a finalidade de orientar o público, receber manifestações, coletar dados, realizar pesquisas, avaliar serviços e fomentar a participação e o controle social.

§1º Constituem ações de ouvidoria ativa, dentre outras:

I - participação em eventos institucionais, semanas de integração, palestras e atividades em salas de aula ou setores, mediante convite;

II - realização de abordagens em locais de convivência da comunidade universitária;

III - realização de ações em locais de prestação de serviços da UFRPE;

IV - envio de correspondências físicas ou eletrônicas a usuários dos serviços;

V - disponibilização de enquetes, questionários ou outros instrumentos de consulta em campanhas específicas de engajamento;

VI – realizar visitas técnicas as unidades organizacionais, especialmente, Unidades Acadêmicas, no escopo do Projeto Ouvidoria Itinerante; e

VII - interagir com outros órgãos e entidades da Rede Nacional de Ouvidorias com base ou não em instrumentos formais de cooperação/interação e, também, esporadicamente, quando há a necessidade de promover ações e/ou projetos conjuntos.

§2º As ações de ouvidoria ativa poderão ser realizadas de forma isolada ou em articulação com outras ouvidorias integrantes do SisOuv.

§3º Sempre que possível, as ações de ouvidoria ativa deverão priorizar metodologias acessíveis a populações em situação de vulnerabilidade ou com acesso limitado a recursos digitais.

§4º Ao titular da Ouvidoria, no exercício de sua função, são asseguradas autonomia e independência de planejamento e ação sendo-lhes franqueados o acesso livre a qualquer dependência da Universidade.

Art. 56. As manifestações recebidas durante ações de ouvidoria ativa deverão ser registradas na Plataforma Fala.BR, conforme os procedimentos estabelecidos nesta Resolução.

Subseção I

Da Ouvidoria Itinerante

Art. 57. A Ouvidoria Itinerante é uma iniciativa institucional da UFRPE destinada a mitigar os efeitos do distanciamento geográfico entre os(as) usuários(as) e a Ouvidoria, facilitando o acesso da comunidade universitária aos serviços de ouvidoria, especialmente nos campi e unidades acadêmicas fora da sede em Recife.

Parágrafo único. A Ouvidoria Itinerante será planejada anualmente, integrando o Plano de Trabalho da Ouvidoria, e suas atividades seguirão cronograma previamente divulgado, respeitando a periodicidade trimestral, quadrimestral ou semestral conforme as condições institucionais.

Art. 58. A Ouvidoria Itinerante consiste no deslocamento e trânsito da Ouvidoria pela instituição,

Confere com o original assinado pela Reitora e arquivado 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 689/2025)

por meio de visitas técnicas e atendimentos presenciais nos setores, locais de convivência e demais espaços, de forma planejada ou a convite das unidades, promovendo o conhecimento sobre o papel da Ouvidoria e o fortalecimento da comunicação e participação da comunidade universitária.

Parágrafo único. As unidades organizacionais que desejarem ações da Ouvidoria Itinerante deverão encaminhar convite formal à Ouvidoria, contendo descrição sintética das ações pretendidas, para análise e posterior planejamento das visitas.

Art. 59. As ações da Ouvidoria Itinerante incluem:

- I – divulgação dos canais de atendimento e das atividades da Ouvidoria;
- II – realização de sessões de diálogo aberto com a comunidade universitária;
- III – distribuição de materiais informativos e educativos, incluindo campanhas institucionais, como a “Campanha Assédios e Discriminação Não”;
- IV – oferta de atendimento individualizado e reservado, em locais acessíveis, com privacidade; e
- V – orientação e capacitação de servidores indicados como Parceiros locais da Ouvidoria, responsáveis pela mediação entre o usuário e a Ouvidoria, fornecendo informações e orientações sobre o acesso aos seus serviços.

Parágrafo único. As unidades organizacionais poderão encaminhar feedbacks acerca das ações da Ouvidoria, formalmente enviados à Ouvidoria, com o objetivo de subsidiar o planejamento de ações corretivas, preventivas ou de melhoria.

Art. 60. A viabilidade das visitas da Ouvidoria Itinerante aos campi e unidades acadêmicas depende de disponibilidade orçamentária e financeira da UFRPE.

Art. 61. A Ouvidoria poderá articular a realização da Ouvidoria Itinerante em conjunto com a Reitoria Itinerante, promovendo a integração das ações para otimização de recursos e maior alcance institucional.

Art. 62. Para a execução das ações da Ouvidoria Itinerante, a UFRPE disponibilizará infraestrutura adequada para atendimento (ambiente acessível, privativo e com equipamentos necessários), materiais informativos e tecnológicos, além de transporte e recursos financeiros para deslocamento, hospedagem e demais despesas.

Art. 63. O Projeto Ouvidoria Itinerante será executado com monitoramento e avaliação contínuos, visando assegurar a eficácia e qualidade das ações realizadas.

Art. 64. O monitoramento e avaliação contemplarão, entre outros aspectos:

- I – o registro e análise dos dados quantitativos e qualitativos de cada ação itinerante;
- II – percepção dos usuários, coletada por meio de pesquisas de satisfação;
- III – análise dos pontos positivos e dificuldades, para proposição de sugestões de aprimoramento;
- IV – envio das informações coletadas aos gestores responsáveis pela unidade beneficiária da ação itinerante; e
- V - realização de avaliação do progresso e ajuste das estratégias adotadas.

Confere com o original assinado pela Reitora e arquivado 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 689/2025)

Parágrafo único. Os resultados do monitoramento e da avaliação serão utilizados para subsidiar o planejamento de melhorias contínuas nas ações da Ouvidoria Itinerante, com vistas ao fortalecimento da participação social e à efetividade do serviço prestado.

Subseção II

Dos Parceiros da Ouvidoria

Art. 65. Os(as) Parceiros(as) da Ouvidoria são servidores(as) indicados(as) pelas Direções Gerais e Acadêmicas das Unidades Acadêmicas da UFRPE, com a finalidade de atuarem como elos de conexão entre a comunidade universitária local e a Ouvidoria, sediada no campus Recife.

Parágrafo único. A indicação e a atuação dos(as) Parceiros(as) integram o escopo da Ouvidoria Itinerante, instituída para mitigar os efeitos do distanciamento geográfico entre os(as) usuários(as) e a Ouvidoria, assegurando o direito à escuta e à orientação qualificada em todas as Unidades Acadêmicas, sem que isso implique descentralização administrativa ou delegação da competência institucional da Ouvidoria.

Art. 66. Os(as) Parceiros(as) da Ouvidoria não exercem função de ouvidoria nem representam a Ouvidoria da UFRPE, limitando-se à mediação informativa, educativa e orientadora, nos seguintes termos:

I – atuar como referência local para fornecimento de informações básicas sobre as atribuições e os canais oficiais da Ouvidoria da UFRPE;

II – escutar e orientar os(as) usuários(as) quanto aos tipos de manifestações possíveis (denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações);

III – indicar os meios adequados para o registro das manifestações, com ênfase na utilização da Plataforma Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br);

IV – promover a cultura da escuta qualificada (imparcial e confidencial), do respeito mútuo, da urbanidade e da participação social na vida universitária; e

V – apoiar a divulgação de ações informativas e educativas promovidas pela Ouvidoria em sua unidade, especialmente no contexto da Ouvidoria Itinerante.

Art. 67. Compete à Ouvidoria da UFRPE orientar, acompanhar e supervisionar as atividades dos(as) Parceiros(as), podendo recomendar capacitações e disponibilizar materiais de apoio para o exercício adequado de suas atribuições.

Art. 68. A atuação dos(as) Parceiros(as) da Ouvidoria terá caráter colaborativo, não implicando acréscimo de carga horária, gratificação ou contraprestação financeira, constituindo-se como ação estratégica de fortalecimento da cidadania, do controle social e da melhoria dos serviços públicos prestados pela Universidade.

§1º Aos(Às) servidores(as) em regime de Programa de Gestão e Desempenho - PGD, a atuação Confere com o original assinado pela Reitora e arquivado 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 689/2025)

como Parceiro(a) da Ouvidoria poderá ser registrada como entrega no Polare, com indicação expressa da portaria de designação pela Direção da Unidade Acadêmica com previsão em plano de trabalho individual, a ser ajustado junto à chefia imediata.

§2º Caberá à Direção da Unidade Acadêmica, em articulação com a Ouvidoria, acompanhar a execução das atividades dos(as) Parceiros(as) em PGD, com base em critérios objetivos de mensuração, respeitando os parâmetros estabelecidos nas normativas internas da UFRPE.

Subseção III

Da avaliação da satisfação dos(as) usuários(as)

Art. 69. A Ouvidoria da UFRPE realizará, de forma contínua, a avaliação da satisfação dos(as) usuários(as) quanto ao atendimento prestado pela própria Ouvidoria, com o objetivo de aprimorar seus serviços, promover a melhoria institucional e garantir a qualidade da escuta cidadã.

§1º Considerando que as avaliações registradas na Plataforma Fala.BR concentram-se, majoritariamente, na resposta final fornecida pelas unidades organizacionais, a Ouvidoria da UFRPE disponibiliza em seu site institucional, elaborado em parceria com a Comissão Própria de Avaliação - CPA da UFRPE, um formulário específico de pesquisa de satisfação, voltado exclusivamente à mensuração da qualidade do atendimento prestado pela própria Ouvidoria.

§2º A pesquisa de satisfação aplicada pela Ouvidoria contempla critérios como clareza das informações, qualidade do acolhimento, agilidade no atendimento, efetividade da mediação e facilidade de acesso aos canais institucionais.

§3º A análise dos dados obtidos por meio do formulário específico será realizada anualmente, sendo objeto do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, contendo análise quantitativa e qualitativa do desempenho da unidade, indicará as principais percepções dos(as) usuários(as), os pontos críticos identificados e as sugestões para aprimoramento.

§4º As informações consolidadas da pesquisa de satisfação serão utilizadas como subsídio para a elaboração do Plano de Trabalho, contendo as providências e estratégias para o exercício subsequente, voltadas ao aperfeiçoamento dos serviços ofertados pela Ouvidoria.

Seção XII

Da produção de relatórios e informações estratégicas

Subseção I

Do Relatório Anual de Gestão

Art. 70. A Ouvidoria deverá elaborar Relatórios Anual de Gestão, nos termos dos arts. 14, inciso II, e 15 da Lei nº 13.460, de 2017, com periodicidade mínima anual, que deverá ser publicado em seu sítio eletrônico até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, contemplando as informações referentes ao Confere com o original assinado pela Reitora e arquivado 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 689/2025)

ano anterior.

§1º O Relatório Anual de Gestão deverá conter, no mínimo:

I - informações sobre a força de trabalho da Ouvidoria;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial dos principais tipos, temas e motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos;

VI - informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver, conforme determinação contida no art. 68 desta Portaria Normativa; e

VII - informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada.

§ 2º O Relatório Anual de Gestão deverá ser formalizado por meio de processo administrativo eletrônico e encaminhado à Reitoria da UFRPE, além de ser amplamente divulgado à comunidade universitária e à sociedade por meio dos canais institucionais.

Subseção II

Das informações estratégicas

Art. 71. A Ouvidoria poderá elaborar, periodicamente ou mediante solicitação, relatórios temáticos, com o objetivo de subsidiar a tomada de decisão ou o aprimoramento da gestão e da prestação de serviços públicos no âmbito da UFRPE.

Parágrafo único. A Ouvidoria poderá compartilhar os relatórios temáticos ou outras análises estratégicas com as unidades organizacionais e gestores da UFRPE, especialmente quando forem identificadas recorrências, padrões críticos ou situações relevantes para a melhoria institucional. Esses dados poderão ser apresentados por meio de relatórios temáticos ou recomendações, com vistas a apoiar a revisão de processos, procedimentos, atividades e práticas, buscando promover uma gestão baseada em evidências e o aperfeiçoamento dos serviços ofertados pela universidade.

Art. 72. Os relatórios produzidos pela Ouvidoria deverão ser elaborados de forma clara, objetiva e sucinta, observando, sempre que possível, a seguinte estrutura mínima:

I - sumário executivo, contendo os principais dados consolidados e as conclusões relevantes;

II - introdução, apresentando o escopo do relatório, os ativos informacionais utilizados e a metodologia adotada, quando aplicável;

III - análise quantitativa, com apresentação dos dados tratados, suas distribuições, frequências, correlações e outros aspectos estatísticos relevantes;

Confere com o original assinado pela Reitora e arquivado 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 689/2025)

IV - análise qualitativa, contendo, no mínimo:

a) identificação de falhas, riscos, tendências e oportunidades de melhoria, priorizados segundo critérios de impacto, frequência, risco ou outro definido em comum acordo com as unidades demandantes; e

b) análise dos problemas, suas possíveis causas e proposição de soluções, quando cabível.

V - conclusão, contendo síntese dos achados, principais problemas identificados e recomendações para tratamento, melhoria ou prevenção.

Art. 73. A Ouvidoria poderá emitir Recomendações às unidades organizacionais sempre que, no acompanhamento e monitoramento das manifestações, identificar falhas, situações que demandem revisão ou oportunidades de melhoria, visando o aprimoramento dos serviços, processos e atividades prestados pela UFRPE.

§1º As Recomendações serão formalizadas por meio de processo administrativo eletrônico, garantindo transparência e controle das ações.

§2º Os setores destinatários das Recomendações deverão encaminhar resposta formal à Ouvidoria, nos autos do processo administrativo, informando se acataram ou não as sugestões apresentadas, detalhando as providências adotadas, com evidências, e apresentando justificativa quando for o caso.

§3º O prazo para resposta às Recomendações será definido pela Ouvidoria no momento de sua emissão, podendo ser de 30, 60 ou 90 dias, conforme a natureza e complexidade dos fatos narrados, admitida a prorrogação mediante solicitação justificada da unidade organizacional destinatária.

§4º O não encaminhamento da resposta prevista no §2º ensejará a notificação da Reitoria da UFRPE, para ciência e adoção das providências cabíveis.

CAPÍTULO IV

DA DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 74. A Ouvidoria da UFRPE adotará estratégias integradas de comunicação institucional e transparência ativa, com o objetivo de ampliar o acesso da comunidade universitária e sociedade em geral às suas atividades.

§1º A divulgação institucional da Ouvidoria será realizada por meio de canais diversificados, incluindo:

I – o sítio eletrônico oficial da Ouvidoria, com conteúdo permanentemente atualizado;

II – mídias sociais ativas, como WhatsApp institucional e perfil oficial no Instagram;

III – materiais impressos, como folders, cartazes e outros suportes informativos; e

IV – ações presenciais, especialmente no âmbito da Ouvidoria Itinerante.

§2º A Ouvidoria deverá manter em seu sítio eletrônico institucional (www.ouvidoria.ufrpe.br)

Confere com o original assinado pela Reitora e arquivado 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 689/2025)

informações atualizadas, claras e de fácil acesso, garantindo, no mínimo:

I - acesso direto à Plataforma Fala.BR; e

II - informações atualizadas e acessíveis sobre:

a) as formas e os canais de atendimento disponíveis;

b) endereço físico e horários de atendimento presencial e recebimento de correspondência;

c) os relatórios de gestão publicados;

d) link de acesso ao Painel de Ouvidoria (Painel Resolveu?);

e) nome, currículo, data de início e término do mandato do atual titular da Ouvidoria; e

f) normativos e fluxos vigentes para o tratamento das manifestações de ouvidoria.

§3º As ações de comunicação observarão a personalização das mensagens e sua adequação às necessidades dos diferentes públicos-alvo da UFRPE, bem como às temáticas de maior incidência nas manifestações de ouvidoria.

§4º A Ouvidoria promoverá, de forma contínua, campanhas educativas e de sensibilização, incentivando o uso qualificado dos canais de manifestação e fortalecendo a relação com os(as) usuários(as).

Art. 75. É vedada à UFRPE a inclusão, em Planos de Dados Abertos, de informações extraídas da Plataforma Fala.BR, nos termos do §2º do art. 5º do Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016.

Parágrafo único. A publicação de dados extraídos da Plataforma Fala.BR será realizada exclusivamente pelo órgão central do SisOuv e constará apenas no Plano de Dados Abertos da Controladoria-Geral da União.

CAPÍTULO VI

DO MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIAS PÚBLICAS

Art. 76. O Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas – MMOuP, instituído pela Ouvidoria-Geral da União – OGU, tem por finalidade orientar e apoiar o aprimoramento contínuo das atividades de ouvidoria, contribuindo para o fortalecimento da governança, da gestão e da qualidade dos serviços prestados.

§1º A OGU disponibilizará ferramenta para diagnóstico bianual da maturidade da Ouvidoria da UFRPE, a ser preenchida de forma adequada em sistema próprio, conforme as orientações apresentadas.

§2º O diagnóstico realizado por meio do MMOuP identificará o estágio de maturidade da Ouvidoria da UFRPE, devendo servir como referência para a elaboração e execução de plano de ação e plano de trabalho destinados ao desenvolvimento institucional da unidade.

CAPÍTULO VII

Confere com o original assinado pela Reitora e arquivado 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 689/2025)

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 77. A Ouvidoria atuará na coordenação das unidades organizacionais da UFRPE responsáveis pela elaboração, revisão e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, nos termos de normativo interno específico.

Art. 78. A participação da Ouvidoria na avaliação contínua dos serviços públicos prestados pela UFRPE será realizada nos termos de normativo interno próprio.

Art. 79. No exercício das funções previstas nesta Resolução, os(as) servidores(as) da UFRPE deverão assegurar o sigilo sobre o nome, dados pessoais, dados sensíveis e informações constantes nas manifestações de ouvidoria, bem como sobre os fatos relatados, observado o disposto na legislação vigente.

Art. 80. A equipe da Ouvidoria da UFRPE deverá pautar sua atuação pelos princípios da ética, imparcialidade, transparência, integridade, dignidade, urbanidade, respeito, confidencialidade e zelo, em consonância com a Declaração Universal dos Direitos Humanos, a Constituição Federal, o Regime Jurídico Único e o Código de Ética e Conduta da UFRPE.

Art. 81. A Reitoria assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria cumpra suas funções e finalidades.

Art. 82. Os casos omissos e as dúvidas decorrentes da aplicação desta Resolução serão dirimidos pela Ouvidoria da UFRPE.

Art. 83. Esta Resolução em vigor em 3 de outubro de 2025.

SALA DOS CONSELHOS SUPERIORES DA UFRPE.

Profa. Maria José de Sena
PRESIDENTE