



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
SECRETARIA GERAL DOS CONSELHOS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR
CONSELHO UNIVERSITÁRIO
RESOLUÇÃO CONSU/UFRPE Nº 134, DE 5 DE NOVEMBRO DE 2021.

Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria (OUV) da Universidade Federal Rural de Pernambuco.

O Presidente do Conselho Universitário da Universidade Federal Rural de Pernambuco, no uso de suas atribuições estatutárias e tendo em vista a Decisão Nº 062/2021 deste Conselho, exarada no Processo UFRPE Nº 23082.014702/2021-46, em sua IX Reunião Extraordinária, realizada no dia 4 de novembro de 2021,

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 9.942, 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 a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 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.

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

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal Rural de Pernambuco - OUV/UFRP, conforme anexo e de acordo com o Processo acima mencionado.

Art. 2º Esta Resolução exclui os artigos 42 e 47 da Resolução CONSU nº 18/2020, considerando que o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC deixa de ser Órgão de Assessoria da Reitoria, passando a integrar a estrutura organizacional da Ouvidoria e ainda revoga parte da Resolução nº 148/2005, a qual criou a Ouvidoria, no que se refere as normas de funcionamento.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor em 5 de novembro de 2021

Prof. Marcelo Brito Carneiro Leão
PRESIDENTE



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

(ANEXO DA RESOLUÇÃO Nº 134/2021 DO CONSU)

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO

**CAPÍTULO I
DA CATEGORIA E FINALIDADE**

Art. 1º A Ouvidoria da Universidade Federal Rural de Pernambuco - OUV/UFRPE é órgão de apoio e assessoramento, diretamente vinculado à Reitoria, criada pela Resolução nº 148/2005, datada de 3 de novembro de 2005 do Conselho Universitário.

Parágrafo Único: A Unidade deve atuar com independência funcional no âmbito de suas atribuições, e com jurisdição em todas as instâncias administrativas e acadêmicas da instituição.

Art. 2º A Ouvidoria tem por finalidade a adoção de medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos prestados pela UFRPE, promovendo os direitos de:

I - proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; e

II - acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 3º São objetivos da Ouvidoria:

I - ser um canal gratuito de comunicação entre os(as) estudantes, os(as) docentes, os técnicos administrativos e os integrantes da comunidade em geral, garantindo ética e transparência dos serviços públicos;

II - a promoção, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

III - o desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos dos(as) usuários(as) e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela instituição;

IV - promover a participação do(a) cidadão(ã) na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do(a) usuário(a); e

V - atuar na mediação de conflitos.

**CAPÍTULO II
DA ORGANIZAÇÃO**

Seção I

Da Estrutura Organizacional

Art. 4º A Ouvidoria será constituída com a seguinte estrutura organizacional:

I – Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);

II – Secretaria Administrativa.

Parágrafo Único: A Coordenadoria e Secretaria Administrativa vinculam-se diretamente à Ouvidoria.

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



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

(ANEXO DA RESOLUÇÃO Nº 134/2021 DO CONSU)

Seção II

Do Funcionamento

Art. 5º A Ouvidoria tem plena autonomia e independência funcional no âmbito de suas atribuições em todas as instâncias acadêmicas e administrativas dos campi da UFRPE.

Art. 6º É vedada a criação no âmbito da UFRPE, de unidade administrativa ou acadêmica com atribuições semelhantes às da Ouvidoria ou com a mesma denominação.

Art. 7º O procedimento administrativo instaurado pela Ouvidoria é autônomo e não substitui o processo administrativo disciplinar, a sindicância ou qualquer outro procedimento instaurado por autoridade da UFRPE, nos termos da legislação aplicável.

Art. 8º O Gabinete da Reitoria, o da Vice-Reitoria, as Pró-Reitorias, os Dirigentes das Unidades Acadêmicas e Administrativas, Diretores(as), Coordenadores(as) dirigentes de órgãos suplementares, bem como todos(as) os(as) servidores docentes e técnicos administrativos que compõem a estrutura organizacional e funcional da UFRPE, deverão cooperar com a Ouvidoria e com o SIC no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o acesso destes à documentação e aos dados necessários para o adequado fornecimento de resposta ao usuário, assegurados os direitos à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.

Art. 9º As manifestações e pedidos de acesso deverão ser formalizados, preferencialmente, via sistema, plataforma ou ferramenta digital oficial do Poder Executivo Federal, sem prejuízo do direito do(a) usuário(a) ao atendimento presencial.

§ 1º O usuário que formalizar manifestações de ouvidoria ou pedidos de acesso à informação presencialmente, deverá ser orientado acerca do registro da manifestação no sistema, plataforma ou ferramenta digital oficial do Poder Executivo Federal.

§ 2º Caso o usuário expresse a impossibilidade de realizar o registro no sistema, plataforma ou ferramenta digital oficial do Poder Executivo Federal, este deverá ser realizado pelo(a) Ouvidor(a) ou Coordenador(a) do SIC.

§ 3º As manifestações que forem recebidas por carta deverão ser registradas no sistema, plataforma ou ferramenta digital oficial do Poder Executivo Federal por um dos membros da equipe da Ouvidoria.

§ 4º Os casos apresentados por telefone poderão ser contabilizados como pré-atendimento. Esse canal de atendimento não funciona como registro de manifestação de ouvidoria ou pedido de acesso à informação, mas somente para esclarecimento de dúvidas e para orientação ao usuário.

Art. 10. Será concedido um prazo inicial de 10 (dez) dias corridos para o envio da resposta conclusiva pelas instâncias administrativas e/ou acadêmicas responsáveis pelo tratamento das manifestações de ouvidoria ou pedido de acesso à informação.

§ 1º O prazo definido no **caput** poderá ser prorrogado por 02 (duas) vezes, cada uma das prorrogações com prazo de até 10 (dez) dias, mediante solicitação e justificativa.

§ 2º O(A) Ouvidor(a) ou o(a) Coordenador(a) do SIC poderá reduzir o prazo previsto no **caput** ou no §1º nos casos que julgar pertinente e quando o prazo final coincidir com feriados ou finais de semana.



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

(ANEXO DA RESOLUÇÃO Nº 134/2021 DO CONSU)

§ 3º A Ouvidoria e o SIC expedirão instruções acerca dos procedimentos internos para tratamento e tramitação das manifestações e pedidos de acesso, a serem observados por todas as instâncias administrativas e acadêmicas da UFRPE.

Art. 11. Quando um pedido de acesso à informação é negado, ou as razões da negativa não sejam fornecidas, ou o cidadão solicitante não fique satisfeito com a resposta apresentada, há a possibilidade de interposição de Recurso em até 4 (quatro) graus de instâncias, nos termos definidos pela LAI.

§ 1º A primeira instância recursal na UFRPE compete à chefia imediata do(a) servidor(a) responsável pela resposta ao pedido de acesso à informação.

§ 2º A segunda instância recursal na UFRPE compete obrigatoriamente à Reitoria.

§ 3º A terceira instância recursal compete à Controladoria Geral da União – CGU.

§ 4º A quarta e última instância recursal compete à Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI.

§ 5º A Autoridade de Monitoramento da LAI da UFRPE será a primeira instância recursal quando a resposta for fornecida pela Coordenadoria do SIC ou pelas instâncias administrativas e/ou acadêmicas vinculadas diretamente à Reitoria da UFRPE.

§ 6º Será concedido o prazo improrrogável de até 05 (cinco) dias para a apresentação da Decisão em face de recurso.

Art. 12. Quando um pedido de acesso à informação não for respondido dentro do prazo definido no art. 19, ele entrará na lista de Omissões e estará passível de Reclamação em até 2 instâncias.

§ 1º A primeira instância de reclamação compete à Autoridade de Monitoramento da LAI da UFRPE.

§ 2º A segunda instância de reclamação compete à Controladoria Geral da União – CGU.

§ 3º A reclamação não se confunde com o recurso, mas ambos são instrumentos disponibilizados aos(as) cidadãos(as) para lhes garantir o exercício pleno do direito fundamental de acesso à informação, de modo que todo pedido de acesso deve ser respondido, respeitados os prazos definidos nesta resolução.

Art. 13. A Ouvidoria deverá informar à Ouvidoria Geral da União a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargo na UFRPE do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalente.

Art. 14. Todas as manifestações e pedidos de acesso recebidos pela Ouvidoria ou SIC serão documentados, em ordem cronológica, em cujo registro deverá constar minimamente:

I - número do protocolo gerado pelo sistema, plataforma ou ferramenta digital oficial do Poder Executivo Federal;

II - data do recebimento da manifestação ou pedido de acesso;

III - tipo de manifestação;

IV - tipo de acesso (presencial, digital, telefone, carta);

V - dados de contato do usuário;

VI - categoria do usuário (discente, técnico-administrativo, docente ou da sociedade em geral);

VII - instância acadêmica e/ou administrativa envolvida;



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

(ANEXO DA RESOLUÇÃO Nº 134/2021 DO CONSU)

VIII - instância acadêmica e/ou administrativa responsável pela resposta;

IX - situação apresentada; e

X - data da resposta.

Art. 15. Será encaminhado ao Gabinete da Reitoria e divulgado nos sítios eletrônicos da Ouvidoria e do SIC, anualmente, relatórios das manifestações e pedidos de acesso recebidos, que contenha minimamente:

I - o número total de manifestações e pedidos de acesso recebidos, atendidos e pendentes, com indicação o tipo de manifestação, categoria do usuário e instâncias administrativas e acadêmica demandadas;

II - comparativo com o(s) semestre(s)/ano(s) anterior(es); e

III - principais assuntos presentes nas manifestações e pedidos de acesso.

Art. 16. Recebidas as manifestações ou pedido de acesso, a Ouvidoria e o SIC realizarão o encaminhamento seguindo a linha hierárquica institucional para que esta realize as tratativas necessárias aos esclarecimentos e respostas ao(a) usuário(a).

§ 1º Compete ao gestor da instância administrativa ou acadêmica, chefia de departamento, coordenação de curso ou de área administrativa e/ou servidor(es) citado(s) na demanda, pronunciar-se sobre o objeto da manifestação ou pedido de acesso que lhe foi apresentado e encaminhar à Ouvidoria ou ao SIC resposta com objetividade e clareza, com emprego de linguagem cidadã, observados os prazos definidos neste Regimento.

§ 2º Quando a linha hierárquica se revelar insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à manifestação ou pedido de acesso, o assunto será encaminhado ao Gabinete do(a) Reitor(a) para providências.

§ 3º O descumprimento do disposto nos artigos 20, 29 e 30 sujeitará o(a) servidor(a) à apuração de sua responsabilidade, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação do(a) Ouvidor(a) ou Coordenador(a) do SIC.

Art. 17. Ao receber uma manifestação do tipo denúncia, a Ouvidoria a encaminhará ao responsável pela apuração, a saber:

I - à Unidade de Auditoria Interna - AUDIN, quando se tratar de denúncia envolvendo legalidade, legitimidade e economicidade de atos institucionais de natureza orçamentária, contábil, financeira, operacional e patrimonial;

II - a Comissão de Ética da UFRPE, quando tratar de ato praticado por servidor(a) docente ou técnico administrativo em educação, em desrespeito ao preceituado no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal e no respectivo Código de Ética Profissional;

III - aos(às) Pró-reitores(as), Diretores(as) Administrativos e/ou de Unidades Acadêmicas, quando se tratar de inobservância dos deveres, proibições e responsabilidades por servidor(a) docente ou técnico administrativo, prevista na legislação que trata do Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos Civis Federais;

IV - à Pró-Reitoria de Ensino de Graduação - PREG e/ou Direção de Unidade Acadêmica, quando tratar de atos e práticas relacionados à atividades e procedimentos acadêmicos envolvendo docentes e/ou discentes de graduação, em desrespeito aos deveres e proibições previstos nos Regimento

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



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

(ANEXO DA RESOLUÇÃO Nº 134/2021 DO CONSU)

Acadêmico da Graduação, Regimento Geral e Estatuto da UFRPE;

V - à Pró-Reitoria de Pós-graduação - PRPG, Direção de Unidade Acadêmica e/ou Coordenação de Curso de Pós-graduação, quando tratar de atos e práticas relacionados à atividades e procedimentos acadêmicos envolvendo docentes e/ou discentes de pós-graduação, em desrespeito aos deveres e proibições previstos nos Regimento Geral e Estatuto da UFRPE, bem como às respectivas resoluções e portarias;

VI - à Pró-Reitoria de Gestão Estudantil e Inclusão - PROGESTI, quando tratar de atos praticados por discentes cuja situação esteja diretamente relacionada a assistência estudantil e que estejam em desacordo com normativos e legislação pertinente a área; e

VII - à Pró-Reitoria de Extensão, Cultura e Cidadania - PROEXC, quando tratar de atos praticados por docentes e discentes, no âmbito dos programas e projetos de extensão, e que estejam em desacordo com normativos e legislação pertinente a área.

Parágrafo único. Caso haja dúvida em relação ao encaminhamento a ser realizado, a Ouvidoria poderá remeter a manifestação diretamente a uma das Pró-Reitorias, cabendo a esta dar, diretamente, o tratamento e providências cabíveis à manifestação ou encaminhar à unidade responsável, cientificando a Ouvidoria do reencaminhamento.

Art. 18. No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá agir em conformidade com os princípios que orientam a Administração Pública, tais como os da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, entre outros, e de acordo com as seguintes diretrizes:

- I - agir com ética, zelo, transparência, respeito, presteza e imparcialidade;
- II - zelar pela sua autonomia;
- III - consolidar a participação social como método de governo; e
- IV - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

Art. 19. As manifestações de ouvidoria atendidas de forma insatisfatória, ou não atendidas, serão encaminhadas às instâncias superiores ou à Reitoria, para ciência e adoção de medidas cabíveis.

Art. 20. A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo, que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas por ela.

Parágrafo único. Respeitado o sigilo da informação e os requisitos legais, a Ouvidoria disponibilizará documentação para subsidiar sindicâncias ou processos administrativos, no âmbito da UFRPE.

Seção III

Da Designação e Denominação dos Titulares

Art. 21. A Ouvidoria é dirigida por Ouvidor(a), escolhido e nomeado pelo(a) Reitor(a), com referendo do Conselho Universitário, escolhido do quadro permanente da UFRPE, portador(a) de diploma de nível superior que tenha mais 03 (três) anos de exercício efetivo na instituição, capacitação para o exercício da função e conhecimento da instituição, a ser indicado(a) pelo(a) Reitor(a) e



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

(ANEXO DA RESOLUÇÃO Nº 134/2021 DO CONSU)

encaminhado à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Parágrafo Único - Nas ausências e impedimentos do(a) Ouvidor(a), assumirá a Ouvidoria, o(a) Coordenador (a) do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Art. 22. A Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), é coordenada por Coordenador, servidor(a) do quadro permanente da UFRPE, indicado(a) pelo(a) Ouvidor(a) e aprovado(a) pelo(a) Reitor(a).

Parágrafo Único - Nas ausências e impedimentos do(a) Coordenador(a), assumirá a Coordenadoria, o(a) Secretário(a) da Ouvidoria.

Art. 23. A Secretaria Administrativa, é secretariada por Secretário(a), servidor(a) do quadro permanente da UFRPE, indicado(a) pelo(a) Ouvidor(a) e aprovado(a) pelo(a) Reitor(a).

Art. 24. O Titular da Ouvidoria deverá atender aos seguintes critérios:

I - No caso de ser o(a) Ouvidor(a) um docente, este deve ter contratação em regime de Dedicação Exclusiva.

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

III - São nulas a nomeação, a designação e a recondução de Ouvidor(a) sem a prévia aprovação da CGU.

IV - A Ouvidoria não poderá permanecer sem titular submetido à CGU por prazo superior a noventa dias.

V - A indicação do(a) Ouvidor(a) poderá ser submetida à aprovação pelo Conselho Universitário antes de ser encaminhada para avaliação da CGU.

VI - Por necessidade e a critério do(a) Ouvidor(a), poderão ser designados assessores necessários à realização dos trabalhos técnicos da Ouvidoria.

Art. 25. O mandato do(a) Ouvidor(a) será de 03 (três) anos, permitida uma recondução por igual período.

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

§ 2º No caso de vacância do cargo antes do término do mandato, será nomeado(a) o(a) sucessor(a) para o período remanescente até o limite deste artigo.

§ 3º Em caso de férias, impedimentos temporários ou afastamento do(a) Ouvidor(a), o(a) Coordenador(a) do SIC o(a) substituirá.

Art. 26. O afastamento do(a) Ouvidor(a) da UFRPE, no curso do mandato, poderá ocorrer:

I - ao seu pedido;

II - ao perder o seu vínculo funcional com a UFRPE ou alterar seu regime de trabalho, conforme disposto no §1º do art. 4º, deste Regimento;

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

IV - por condenação em procedimento correicional ou ético;

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

VI - por descumprimento das obrigações definidas neste Regimento; e



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

(ANEXO DA RESOLUÇÃO Nº 134/2021 DO CONSU)

VII - por decisão do(a) Reitor(a).

CAPÍTULO III
DAS COMPETÊNCIAS DAS UNIDADES

Art. 27. Competem à Ouvidoria as seguintes atribuições, além de outras decorrentes da sua área de atuação:

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

II - receber, analisar e encaminhar as manifestações recebidas à(s) instâncias acadêmicas e/ou administrativas competentes da UFRPE;

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

IV - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre o usuário e a instância acadêmica ou administrativa da UFRPE;

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

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

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

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

a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;

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

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

d) consolidar os dados por eles coletados;

IX - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social, bem como com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos;

X - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

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

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

XV - exercer as atribuições do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).



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

(ANEXO DA RESOLUÇÃO Nº 134/2021 DO CONSU)

Art. 28. Os casos de omissão ou infração das normas legais ou institucionais pelo(a) servidor(a) envolvido deverá ser levada ao conhecimento da autoridade competente pela instalação de sindicância ou processo administrativo disciplinar, para providências.

Parágrafo único. Os casos de denúncia anônima, quando contiverem indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, serão encaminhados à autoridade competente, para juízo de admissibilidade, tendo em vista a instauração de procedimento administrativo disciplinar.

Art. 29. Ao SIC compete:

I - atender e orientar o usuário quanto ao procedimento e tramitação do pedido de acesso à informação;

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

III - encaminhar os pedidos de acesso à informação às instâncias administrativas e acadêmicas responsáveis pelo fornecimento da informação;

IV - controlar os prazos de respostas das instâncias administrativas e acadêmicas aos pedidos de acesso à informação e aos recursos;

V - encaminhar as respostas das instâncias administrativas e acadêmicas aos pedidos de acesso à informação; e

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.

Art. 30. Compete à Secretária Administrativa:

I - organizar as agendas do(a) Ouvidor(a) e do(a) Coordenador(a) SIC;

II - atender ao expediente e preparar a correspondência;

III - organizar e manter em funcionamento o serviço de protocolo e arquivo;

IV - executar os serviços de digitação e providenciar a reprografia de documentos e papéis;

V - prover e controlar a utilização dos materiais de consumo necessários aos serviços;

VI - secretariar as reuniões da Ouvidoria e do SIC e, se necessário, elaborar as atas;

VII - supervisionar os serviços de manutenção, limpeza e segurança das instalações da Ouvidoria;

VIII - zelar pela guarda e conservação dos equipamentos e materiais permanentes alocados na Ouvidoria;

IX - organizar e manter atualizados os arquivos e os sítios eletrônicos da Ouvidoria e do SIC;

X - atender e orientar com presteza e urbanidade os usuários que se dirigirem à Ouvidoria e ao SIC;

XI - auxiliar no preparo de relatórios e planilhas referentes às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria e SIC; e

XII - exercer outras atividades inerentes à natureza da Ouvidoria.

CAPÍTULO IV **DAS ATRIBUIÇÕES DOS DIRIGENTES**

Art. 31. Compete ao(à) Ouvidor(a) as seguintes atribuições:

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



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

(ANEXO DA RESOLUÇÃO Nº 134/2021 DO CONSU)

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

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

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

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

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

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

VII - buscar solução consensual de conflitos por meio do diálogo e do consenso (autocomposição) com emprego de técnicas de conciliação e mediação, garantindo:

a) direitos comunicacionais iguais para as partes;

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

c) que sua função seja de facilitador(a), agindo com imparcialidade e com foco no processo de interação entre as partes e não no conteúdo do acordo que poderá ser firmado;

VIII - orientar a equipe da Ouvidoria, no sentido de:

a) máxima proximidade com usuários efetivos e potenciais do serviço;

b) comprometimento com as necessidades dos usuários e com os objetivos da Universidade;

c) relacionamento com as diversas áreas da Universidade voltado para o fortalecimento do espírito de cidadania, como orientador da ação de cada servidor(a);

IX - manter registrado em arquivo, de acesso controlado, todas as manifestações em ordem cronológica com os respectivos encaminhamentos;

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

XI - solicitar acesso a arquivos, documentos, dados e informações necessários ao desempenho das funções da Ouvidoria;

XII - exercer a função de Autoridade de Monitoramento de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527/2011, com as atribuições:

a) assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, e demais legislações pertinentes ao tema;

b) avaliar e monitorar a implementação do disposto na Lei nº 12.527, de 2011 e apresentar relatório anual acerca do seu cumprimento;



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

(ANEXO DA RESOLUÇÃO Nº 134/2021 DO CONSU)

c) recomendar às instâncias administrativas e acadêmicas da UFRPE as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e dos procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na LAI e seus regulamentos;

d) orientar as instâncias administrativas e acadêmicas da UFRPE no que se refere ao cumprimento do disposto na LAI e seus regulamentos; e

e) emitir decisões sobre recursos e reclamações interpostos em pedido de acesso, nos casos previstos na Lei nº 12.527, de 2011 e Decreto nº 7.724, de 2012.

XIII - cumprir e fazer cumprir este Regimento.

Art. 32. São atribuições do(a) Coordenador(a) do SIC-UFRPE, no exercício de suas funções:

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

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

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

IV - encaminhar à autoridade de monitoramento as reclamações dos cidadãos referentes aos pedidos de acesso à informação e os recursos interpostos em face das respostas fornecidas por esta Coordenação;

V - prestar informações e esclarecimentos ao(à) Ouvidor(a), quando convocado(a) para tal fim;

VI - elaborar e apresentar relatório anual de suas atividades ao(à) Ouvidor(a);

VII - auxiliar na divulgação do SIC, tornando-o conhecido pelos usuários dos serviços prestados pela UFRPE; e

VIII - comunicar ao(a) Reitor(a) as irregularidades ou omissões verificadas no atendimento aos pedidos de acesso à informação, para providências.

Art. 33. A Ouvidoria e o SIC deverão, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e encaminhar resposta, de forma gratuita, em linguagem cidadã, às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação.

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

Art. 34. A Ouvidoria distribuirá ao corpo discente, a cada início de semestre letivo, material informativo a respeito dos serviços por ela realizados e as formas de contatá-la.

Art. 35. A Ouvidoria deverá utilizar-se dos meios de comunicação disponíveis com a finalidade de divulgar seus trabalhos.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 36. O Conselho Universitário poderá elaborar regulamento específico para tratar da atuação da Ouvidoria, que venham a garantir o atendimento de manifestações através dela demandadas, de forma conclusiva, e em tempo hábil para sua conclusão.

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



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

(ANEXO DA RESOLUÇÃO Nº 134/2021 DO CONSU)

Art. 37. O(a) Ouvidor(a) não apreciará assuntos que tenham por objeto análise de decisões judiciais ou matérias postas em juízo.

Art. 38. A Unidade de Auditoria Interna e a Procuradoria Geral devem atuar em parceria com a Ouvidoria, tendo como pressuposto o princípio da cooperação.

Art. 39. 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.

Art. 40. Os casos omissos e as dúvidas suscitadas na aplicação deste Regimento serão resolvidos pelo(a) Ouvidor(a).

Art. 41. Este Regimento entrará em vigor em 5 de novembro de 2021.

SALA DOS CONSELHOS SUPERIORES DA UFRPE.

Prof. Marcelo Brito Carneiro Leão
PRESIDENTE



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

(ANEXO DA RESOLUÇÃO Nº 134/2021 DO CONSU)

ANEXO REGIMENTO INTERNO OUVIDORIA

ORGANOGRAMA OUVIDORIA

