



Ministério da Educação
Universidade Federal do Cariri
Conselho Universitário

RESOLUÇÃO CONSUNI N.º 72, DE 20 DE ABRIL DE 2022

Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria da
Universidade Federal do Cariri - UFCA.

A PRESIDENTE EM EXERCÍCIO DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI - UFCA, no uso da competência que lhe confere a Portaria n. 229/GR/UFCA, de 21 de junho de 2019, publicada no Diário Oficial da União no dia 24 de junho de 2019, edição n. 119, seção 2, página 23, combinada com o inciso III, do art. 25, do Estatuto em vigor da UFCA e com o art. 6º do Regimento Interno do Conselho Universitário da UFCA.

Considerando o que deliberou o Conselho Universitário - Consuni, em sua Trigesima Segunda Reunião Ordinária, em 20 de abril de 2022;

Considerando a documentação constante nos autos do Processo n. 23507.001343/2022-62, resolve:

Art. 1º Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal do Cariri – UFCA, na forma do Anexo a esta Resolução.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor em 02 de maio de 2022.

Documento Assinado Digitalmente
LAURA HÉVILA INOCENCIO LEITE
Presidente do Conselho Universitário em exercício



Ministério da Educação
Universidade Federal do Cariri
Conselho Universitário

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA UFCA

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS

CAPÍTULO III

DA ORGANIZAÇÃO E DO FUNCIONAMENTO

CAPÍTULO IV

DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º A Ouvidoria, órgão complementar vinculado administrativamente à Reitoria e sujeito à orientação normativa e à supervisão técnica da Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União, resguardada a sua independência funcional e de ação, constitui canal de interação entre o administrado e a Universidade, na busca da ampliação do acesso à informação, do direito à manifestação dos usuários dos serviços públicos e do controle social.

Art. 2º Para os fins deste regimento, consideram-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços às comunidades acadêmica e externa, exercida pela UFCA;

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

IV - decisão administrativa final: ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública federal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade;

V - pseudonimização: tratamento 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; e

VI - manifestações: reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação de providências, simplifique e solicitações de informações públicas que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços no âmbito da UFCA.

§ 1º As manifestações de Ouvidoria registradas pelo usuário estão regidas pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e normas correlatas, compreendidas como:

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

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

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

IV - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

V - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal; e

VI - simplifique: sugestão de simplificação/desburocratização ou melhoria do serviço público, nos termos do Capítulo IV do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 .

§ 2º O acesso do usuário a informações está regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 3º À Ouvidoria, integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, compete:

I - operacionalizar a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), canal eletrônico para recebimento de sugestões, reclamações, solicitações, denúncias, elogios, pedidos de acesso à informação e simplifique (solicitação de simplificação) e proceder ao tratamento das manifestações recebidas;

II - disponibilizar decisão administrativa final a todas as manifestações registradas, incluídas as anônimas, constando os esclarecimentos e as providências realizadas, com uso de linguagem cidadã;

III - produzir relatórios anuais a partir da análise de dados e informações sobre as atividades de Ouvidoria e as atividades de Acesso à Informação (transparência passiva), incluídos os resultados das pesquisas de satisfação, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para o aprimoramento da prestação dos serviços e correção de eventuais falhas;

IV - exercer a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Lei de Acesso à Informação, nos termos do exercício da transparência passiva, além de orientar e fornecer o suporte necessário às unidades administrativas quanto ao cumprimento da Lei;

V - exercer ações de mediação e conciliação no âmbito de suas competências, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;

VI - sugerir a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da UFCA;

VII - garantir a publicação e as posteriores atualizações, sempre que necessário, da Carta de Serviços ao Usuário no âmbito da UFCA;

VIII - coordenar a aplicação das pesquisas de satisfação sobre os serviços prestados pela UFCA, a partir das diretrizes previstas no art. 23 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e proceder à avaliação; e

IX - supervisionar o Conselho de Usuários dos Serviços, garantindo o envio de enquetes a cada mês e a coleta organizada dos dados produzidos, constantes na Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos e a posterior divulgação dos resultados, conforme previsto no Decreto nº 10.228, de 05 de fevereiro de 2020.

CAPÍTULO III

DA ORGANIZAÇÃO E DO FUNCIONAMENTO

Art. 4º A Ouvidoria da UFCA será coordenada por um Ouvidor, cujo nome deverá ser indicado pelo Reitor e atender, no mínimo, a um dos seguintes critérios específicos previstos na Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020:

I - experiência de, no mínimo, um ano em atividades de Ouvidoria ou acesso à informação;

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

III - compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de cento e oitenta dias, contado da nomeação ou designação ao cargo ou função, como condicionante para manutenção da aprovação da indicação; ou

IV - ser integrante da carreira de Finanças e Controle.

§ 1º O indicado à titularidade da Ouvidoria deverá desenvolver as seguintes habilidades:

I - ter sensibilidade e paciência;

II - ter capacidade de escuta;

III - ser probo;

IV - ser proativo;

V - possuir maturidade na prevenção e solução de conflitos;

VI - possuir capacidade de análise crítica;

VII - possuir capacidade de adaptação e flexibilidade; e

VIII - ter capacidade de gestão de sua própria equipe, promovendo sua capacitação constante e participação em atividades pertinentes.

§ 2º As propostas de nomeação, designação e recondução do titular da Ouvidoria serão encaminhadas, pelo dirigente máximo da Universidade, 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.

§ 3º São nulas a nomeação, a designação e a recondução de titular da Ouvidoria sem a prévia aprovação da CGU.

§ 4º A permanência no cargo de titular da Ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

Art. 5º A Ouvidoria da UFCA terá a seguinte estrutura administrativa:

I – Ouvidor; e

II – Núcleo de Gestão da Ouvidoria.

§ 1º A Ouvidoria da UFCA ficará localizada, preferencialmente, no campus de Juazeiro do Norte/CE e funcionará das 8h às 12h e das 13h às 17h, para atendimento aos usuários.

§ 2º A estrutura física da Ouvidoria deverá ser composta por uma sala destinada ao atendimento personalizado que garanta confidencialidade, se necessário com estrutura de isolamento acústico, devidamente sinalizada e com todas as estruturas que permitam a acessibilidade.

Art. 6º A Ouvidoria receberá manifestações pelos seguintes canais oficiais:

I - preferencialmente de maneira eletrônica, por meio da Plataforma Fala.BR, disponível no sítio eletrônico Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação);

II - por e-mail, enviado aos endereços eletrônicos da Ouvidoria e/ou do Acesso à Informação (ouvidoria@ufca.edu.br / acessoainformacao@ufca.edu.br) e inseridas na Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021;

III - presencialmente, na sala da Ouvidoria ou nos demais campi da UFCA, esta última a partir da solicitação prévia do usuário; quando o relato será registrado na Plataforma Fala.Br e número de protocolo gerado entregue ao interessado, para acompanhamento.

§ 1º Poderão ser realizados atendimentos via telefone e WhatsApp, cujo objetivo precípua seja orientar o usuário sobre como acessar os canais oficiais de manifestação.

§ 2º As unidades administrativas da Universidade que receberem manifestações que julgarem ser demandas de Ouvidoria, especialmente no que se refira à comunicação de irregularidades, deverá encaminhar à Ouvidoria e indicar que se faça a manifestação pelos canais da Ouvidoria, que providenciará a adoção dos demais procedimentos necessários.

CAPÍTULO IV

DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 7º O tratamento das manifestações de Ouvidoria compreende:

I - recebimento da manifestação pelos canais oficiais, previstos nos incisos I, II e III do art. 6º deste regimento;

II - registro da manifestação na Plataforma Fala.Br, na hipótese de a manifestação ter sido recepcionada por outro canal;

III - análise preliminar da manifestação;

IV - classificação do registro quanto ao tipo, assunto, subassunto, perfil do demandante e demais campos de classificação que venham a ser implementados na Plataforma Fala.Br;

V - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;

VI - tratamento do conteúdo da manifestação, resguardadas as informações que possam identificar o demandante, exceto quando a identificação for imprescindível às tratativas;

VII - encaminhamento à unidade ou às unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação, por via que resguarde o caráter restrito da tramitação;

VIII - análise, consolidação, elaboração e inserção da resposta conclusiva na Plataforma Fala.Br; e

IX - encaminhamento de manifestação sobre matéria alheia à sua competência para outra unidade do SisOuv responsável pelas providências requeridas, quando couber.

Art. 8º A denúncia recebida pela Ouvidoria será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a UFCA a chegar a tais elementos.

§1º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017, e no art. 4º-B da Lei nº 13.608, de 2018, cabendo à Ouvidoria providenciar a sua pseudonimização para o posterior envio às unidades de apuração competentes.

§2º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

Art. 9º A unidade de apuração competente poderá requisitar à Ouvidoria informações sobre a identidade do denunciante, quando for indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

§ 1º O compartilhamento de elementos de identificação do denunciante com outros órgãos não implica a perda de sua natureza restrita.

§ 2º Na hipótese de que trata este artigo, cabe aos órgãos que tenham acesso aos elementos de identificação adotar as salvaguardas necessárias para resguardá-los do acesso de terceiros não autorizados.

Art. 10. Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de Ouvidoria:

I - pseudonimização da denúncia, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;

II - adoção de métodos de solução pacífica de conflitos; e

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

Art. 11. A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, quando tratar-se de manifestação típica de Ouvidoria.

§ 1º Observado o prazo previsto no caput, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos da UFCA, as quais devem ser respondidas no prazo de dez dias corridos, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 2º O prazo previsto no § 1º deste artigo pode ser alterado, quando houver urgência no tratamento da matéria objeto da manifestação, de acordo com a conveniência e oportunidade da Ouvidoria, considerados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Art. 12. Nos pedidos de acesso à informação, registrados nos termos da Lei de Acesso à Informação, o prazo é de vinte dias corridos, prorrogáveis por mais dez dias, mediante justificativa expressa.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a Ouvidoria poderá solicitar informações, as quais devem ser respondidas no prazo de cinco dias úteis, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 13. Os casos omissos serão avaliados pela Ouvidoria da UFCA, que provocará a Ouvidoria-Geral da União sempre que necessário.

Art. 14. Fica revogado o Regimento Interno Provisório da Ouvidoria, aprovado pela [Resolução nº 11/ Consup, de 31 de outubro de 2013](#).

Art. 15. Este Regimento entra em vigor em 02 de maio de 2022.