

Guia Prático da Ouvidoria



GUIA PRÁTICO DA CIDADANIA

FALANDO COM A OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI

Com o objetivo de dar visibilidade e transparência às ações, a Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Cariri (UFCA) apresenta um guia prático com informações sobre os principais serviços disponibilizados pelo setor aos usuários.

Participação é conquista e direito

No Brasil, o tema da criação e implantação das Ouvidorias Públicas começou a ser discutido de forma mais vigorosa por volta dos anos 1960 e 1970. Mas, nesse período, o cenário político não dava margem a inovações dessa natureza, orientadas à participação e ao controle social (CARDOSO, 2012).

Durante a década de 1980, com o início da democratização, surgiram movimentos sociais reivindicando participação social no Poder Público, a exemplo das organizações de bairro e do movimento sindical. Após um longo processo de reivindicações e lutas sociais foi promulgada a Constituição Federal de 1988, que instituiu o Estado Democrático de Direito, fundamentado na realização da cidadania e na dignidade da pessoa humana, e comprometido com a construção de uma sociedade livre, justa e solidária.

Sob esse novo modelo, o texto constitucional ampliou sensivelmente as formas de controle e participação social, concebendo-as como essenciais para garantir a visibilidade e a expressão das demandas sociais, a promoção e garantia dos direitos de cidadania, e também a democratização dos processos deliberativos e de gestão. A CF de 1988 estabeleceu os princípios da impessoalidade e publicidade dos atos da administração pública, prevendo a criação de lei específica para tratar das reclamações relativas à prestação de serviços públicos. Consta no artigo 37 da Carta Magna:

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; [...].

Em junho de 2017, foi publicada a Lei nº 13.460, conhecida como Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos. Dentre várias garantias, a lei regulamentou as atribuições das ouvidorias, um dos espaços institucionalizados para o exercício do direito à participação.

Mas afinal, ***o que significa uma ouvidoria pública?***

Ouvidoria pública deve ser compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Poder Público. Nesse sentido, a ouvidoria atua no processo de *interlocução entre o cidadão e a Administração Pública*, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua *melhoria dos serviços públicos* prestados. A existência de uma unidade de ouvidoria na estrutura de um órgão público pode estreitar a relação entre a sociedade e o Estado, permitindo que o cidadão *participe da gestão pública* e realize um *controle social* sobre as políticas, os serviços e, indiretamente, os servidores públicos.

Nesse caso, ***o que a ouvidoria pode fazer por você?*** A ouvidoria pública existe para defender os direitos dos cidadãos. Muitas vezes, as pessoas procuram a ouvidoria porque já tentaram resolver um problema ou obter uma prestação de serviço de outra forma e não conseguiram. Portanto, o papel da ouvidoria é compreender as dificuldades, insatisfações e conflitos para ajudar a resolver o problema e a melhorar os serviços públicos.

Muitos problemas são resolvidos na própria ouvidoria. Às vezes, por exemplo, a pessoa precisa somente de informação sobre como acessar um serviço. No entanto, na maioria das situações, a ouvidoria precisa entrar em contato com outros setores fazendo a intermediação, ajudando você a conversar com os servidores que podem resolver seu problema.

Pode acontecer, no entanto, que a solução do seu problema não esteja ao alcance da ouvidoria. Nesse caso, o setor irá orientá-lo sobre qual órgão você deve procurar.

Quanto à participação e ao controle de políticas e serviços públicos, é importante lembrar que um cidadão só consegue participar de verdade se estiver bem informado. Por isso é essencial que haja transparência sobre tudo o que os órgãos públicos fazem, assim como sobre outras informações controladas por eles. Sobre isso, a Constituição consagrou no inciso XXXIII do artigo 5º:

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

Diante desse cenário, ***o que é direito de acesso à informação?*** É o direito de saber o que acontece à sua volta, de conhecer os atos praticados pelos servidores públicos e de receber informações da qual necessite que estão em poder da Administração Pública, no nosso caso, da UFCA.

Para garantir o acesso à informação, foi publicada a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/11), que prevê procedimentos e prazos para que os órgãos públicos atendam aos pedidos de acesso à informação feitos pelos cidadãos. De acordo com essa lei, os órgãos públicos são obrigados a compartilhar com os cidadãos quase todas as informações que detém, em linguagem simples e clara. Os cidadãos só não têm acesso a informações em alguns casos específicos previstos em lei.

Nós te convidamos a acompanhar nossas ações através do Portal da UFCA (<https://www.ufca.edu.br/ouvidoria/>) e das Redes Sociais (*Facebook* @UniversidadeFederaldoCaririOficial e *Instagram* @ufca_oficial). Por lá é possível acompanhar: legislações aplicadas às ouvidorias públicas, fluxos de todos os procedimentos administrativos referentes às manifestações, cartilhas temáticas (Assédios moral e sexual na Universidade; Racismo; Gênero), perguntas frequentes e nosso projeto “Direitos Humanos em Quadrinhos”.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

A Ouvidoria está sediada no seguinte endereço:

Universidade Federal do Cariri. Avenida Tenente Raimundo Rocha, 1639, Juazeiro do Norte/CE, CEP 63048-080 . Bloco K, 4º andar, sala 402.

Há quatro canais disponíveis para entrar em contato com a OUV/UFCA:

- Tel.: (88) 3221.9485;
- Atendimento através do “UFCA Digital” encontrado no portal da instituição: <https://www.ufca.edu.br>;
- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR da Controladoria Geral da União: <https://falabr.cgu.gov.br>;
- *E-mail*: ouvidoria@ufca.edu.br (demandas de Ouvidoria) ou acessoainformacao@ufca.edu.br (demandas de Acesso à Informação Pública).

Para registros de manifestações, solicitamos a utilização da Plataforma Fala.BR, que disponibiliza os tipos de manifestação e possibilita o registro de comunicação anônima:



SERVIÇOS OFERECIDOS

Por meio da Ouvidoria, a UFCA recebe denúncias, solicitações, sugestões, reclamações, elogios, solicitações de informações públicas e solicitações de simplificação, referentes aos serviços oferecidos pela universidade, que envolvam ações de membros da comunidade acadêmica (docentes, técnicos administrativos, prestadores de serviços terceirizados, estagiários, estudantes) ou de setores.

Então, *o que significa manifestação de ouvidoria?*

Para a ouvidoria, fazer uma manifestação é expressar suas necessidades, dúvidas e opiniões nos canais de atendimento. Assim, você pode denunciar uma irregularidade, elogiar ou reclamar de um serviço ou agente público, solicitar providência, sugerir uma melhoria na prestação de algum serviço oferecido pela UFCA, dentre outros. Para que sua manifestação seja bem sucedida e você atinja seu objetivo, é importante que você inclua informações essenciais para que a ouvidoria entenda a situação e consiga levar a sua manifestação a quem possa adotar providências para resolver seu problema. Sem informações completas, não conseguiremos ajudar você!

E quais são essas informações essenciais?

Lembre-se que o servidor que irá atendê-lo na ouvidoria recebe e analisa várias manifestações de muitas pessoas diferentes todos os dias. Para que você possa nos ajudar a resolver o seu problema, é importante que você busque ser claro e objetivo, expondo diretamente o problema que você quer resolver. Nossa principal dica é: informar sempre que possível “o quê, onde, quando e quem”! Vamos explicar melhor:

O quê: descreva a situação clara e objetivamente, para que o servidor da ouvidoria que vai analisar sua manifestação consiga entender em o fato, pois precisamos entender o que aconteceu ou o que você está elogiando ou sugerindo, para que possamos agir.

Onde: informe o local onde aconteceu o fato (campus, setor, sala de aula, biblioteca, laboratório, ambulatório), pois nem sempre o servidor que está analisando sua manifestação vai estar no mesmo local que você, e sem esta informação não saberemos onde agir.

Quando: sempre que possível, informe a data (dia e mês) e horário aproximado dos acontecimentos (manhã, tarde ou noite), pois esta informação ajuda na verificação do fato, e algumas vezes na identificação das pessoas envolvidas.

Quem: se souber, informe o nome das pessoas envolvidas, se possível com sobrenome, para que não reste dúvidas sobre de quem você está reclamando ou quem você está elogiando.

O que mais pode ajudar?

Informe se houve alguma tentativa de solucionar o problema, e caso o problema tenha sido parcialmente resolvido, informe o que falta resolver. Sempre que possível, forneça seus dados, tais como: nome completo, *e-mail* (a depender do canal de acesso), telefone (incluir DDD), curso vinculado (caso seja estudante) e/ou matrícula.

Se você achar necessário, também poderá fazer uma manifestação anônima na Plataforma Fala.BR, ou seja, sem informar seus dados. No entanto, uma desvantagem dessa possibilidade é que, se faltar informação, a ouvidoria não terá como entrar em contato com você para complementar a informação que falta.

As informações que tratam de serviços, meios utilizados, locais de acesso, além de requisitos, compromissos, horários e prazos para atendimento, referentes a atividades de ouvidoria e de acesso à informação que estão disponíveis aos usuários, são os seguintes:

- Denúncias
- Comunicações anônimas
- Reclamações
- Solicitações
- Elogios
- Sugestões
- Pedidos de acesso à informação, conforme Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/11)
- Recursos de 1ª instância, conforme Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/11)
- Recursos de 2ª instância, conforme Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/11)
- Solicitações de simplificação, conforme Código de Defesa aos Usuários dos Serviços Públicos (Lei nº 13.460/17)
- Reclamações, conforme Código de Defesa aos Usuários dos Serviços Públicos (Lei nº 13.460/17)
- Denúncias, conforme Código de Defesa aos Usuários dos Serviços Públicos (Lei nº 13.460/17)

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Recebimento de denúncia	<p>Ao fazer uma denúncia, o cidadão comunica a prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos de apuração.</p> <p>Os requisitos para análise e atendimento da manifestação são os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua apuração (autoria e materialidade); • Exposição dos fatos conforme a verdade; • Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; • Não agir de modo temerário; • Prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos. (Fundamento IN OGU/ CGU-PR nº 05/18) 	<p>Preferencialmente por meio Plataforma Fala.BR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento da manifestação 	<p>Plataforma Fala.BR: https://falabr.cgu.gov.br</p>	<p>Ininterrupto 24h</p>	<p>A partir do cadastramento da manifestação no Fala.BR, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OUV/UFCA comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do sistema, acerca dos encaminhamentos realizados, das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.</p>
		<p>Atendimento presencial</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) • Atendimento em local apropriado e recebimento, posteriormente ao atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da manifestação por meio do Fala.BR • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento da manifestação. 	<p>UFCA, campus Juazeiro do Norte/CE, Bloco K, 4º andar, sala 402</p>	<p>Segunda à sexta das 8h às 12h e das 13h às 17h</p>	<p>A manifestação será cadastrada no Fala.BR e o manifestante receberá posteriormente (por <i>e-mail</i>) o número de protocolo para acompanhamento. A partir do cadastramento no sistema, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OUV/UFCA comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do sistema, acerca dos encaminhamentos realizados, das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.</p>
		<p>Correspondência eletrônica (e-mail) e UFCA Digital (ticket)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro da manifestação no Fala.BR • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento da manifestação 	<p>E-mail corporativo: ouvidoria@ufca.edu.br</p> <p>Sistema Ticket: https://atendimento.ufca.edu.br/open.php</p>	<p>Ininterrupto 24h</p>	<p>A manifestação será cadastrada no Fala.BR e o manifestante receberá, por <i>e-mail</i>, o número de protocolo para acompanhamento no sistema eletrônico. A partir do cadastramento no sistema, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado justificadamente por 30 dias. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OGU comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do sistema, acerca dos encaminhamentos realizados, das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.</p>

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
<p>Recebimento de comunicação (denúncia anônima)</p>	<p>Ao fazer uma comunicação, o cidadão comunica a prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos de apuração.</p> <p>Os requisitos para análise e atendimento da manifestação são os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua apuração (autoria e materialidade); • Exposição dos fatos conforme a verdade; • Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; • Não agir de modo temerário. <p>(Fundamento IN OGU/ CGU-PR nº 05/18)</p>	<p>Somente por meio Plataforma Fala.BR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança • Os dados pessoais sensíveis não são cadastrados • Não há possibilidade de comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento da manifestação 	<p>Plataforma Fala.BR: https://falabr.egu.gov.br</p>	<p>Ininterrupto 24h</p>	<p>A partir do cadastramento da manifestação no Fala.BR, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Não há possibilidade da OUV/UFCA comunicar ao cidadão, por meio do sistema, acerca dos encaminhamentos realizados, das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.</p>

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Recebimento de reclamação	<p>Por meio da reclamação, o cidadão comunica insatisfação com a prestação de um serviço público.</p> <p>Os requisitos para análise e atendimento da manifestação são os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua solução (padrões mínimos de coerência); • Exposição dos fatos conforme a verdade; • Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; • Não agir de modo temerário; • Prestar as informações que lhe forem solicitadas. <p>(Fundamento IN OGU/ CGU-PR nº 05/18)</p>	<p>Preferencialmente por meio Plataforma Fala.BR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento da manifestação 	<p>Plataforma Fala.BR: https://falabr.egu.gov.br</p>	<p>Ininterrupto 24h</p>	<p>A partir do cadastramento da manifestação no Fala.BR, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OUV/UFGA comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do sistema, acerca dos encaminhamentos realizados, das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.</p>
		<p>Atendimento presencial</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) • Atendimento em local apropriado e recebimento, posteriormente ao atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da manifestação por meio do Fala.BR • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento da manifestação. 	<p>UFGA, campus Juazeiro do Norte/CE, Bloco K, 4º andar, sala 402</p>	<p>Segunda à sexta das 8h às 12h e das 13h às 17h</p>	<p>A manifestação será cadastrada no Fala.BR e o manifestante receberá posteriormente (por <i>e-mail</i>) o número de protocolo para acompanhamento. A partir do cadastramento no sistema, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OUV/UFGA comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do sistema, acerca dos encaminhamentos realizados, das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.</p>
		<p>Correspondência eletrônica (e-mail) e UFGA Digital (ticket)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro da manifestação no Fala.BR • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento da manifestação 	<p>E-mail corporativo: ouvidoria@ufca.edu.br</p> <p>Sistema Ticket: https://atendimento.ufca.edu.br/open.php</p>	<p>Ininterrupto 24h</p>	<p>A manifestação será cadastrada no Fala.BR e o manifestante receberá, por <i>e-mail</i>, o número de protocolo para acompanhamento no sistema eletrônico. A partir do cadastramento no sistema, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado justificadamente por 30 dias. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OGU comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do sistema, acerca dos encaminhamentos realizados, das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.</p>

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Recebimento de solicitação	<p>A solicitação é um requerimento de atendimento ou serviço a ser prestado pela UFCA.</p> <p>Os requisitos para análise e atendimento da manifestação são os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua solução (padrões mínimos de coerência); • Exposição dos fatos conforme a verdade; • Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; • Não agir de modo temerário; • Prestar as informações que lhe forem solicitadas. <p>(Fundamento IN OGU/ CGU-PR nº 05/18)</p>	<p>Preferencialmente por meio Plataforma Fala.BR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento da manifestação 	<p>Plataforma Fala.BR: https://falabr.edu.gov.br</p>	<p>Ininterrupto 24h</p>	<p>A partir do cadastramento da manifestação no Fala.BR, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OUV/UFCA comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do sistema, acerca dos encaminhamentos realizados, das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.</p>
		<p>Atendimento presencial</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) • Atendimento em local apropriado e recebimento, posteriormente ao atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da manifestação por meio do Fala.BR • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento da manifestação. 	<p>UFCA, campus Juazeiro do Norte/CE, Bloco K, 4º andar, sala 402</p>	<p>Segunda à sexta das 8h às 12h e das 13h às 17h</p>	<p>A manifestação será cadastrada no Fala.BR e o manifestante receberá posteriormente (por <i>e-mail</i>) o número de protocolo para acompanhamento. A partir do cadastramento no sistema, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OUV/UFCA comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do sistema, acerca dos encaminhamentos realizados, das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.</p>
		<p>Correspondência eletrônica (e-mail) e UFCA Digital (ticket)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro da manifestação no Fala.BR • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento da manifestação 	<p>E-mail corporativo: ouvidoria@ufca.edu.br</p> <p>Sistema Ticket: https://atendimento.ufca.edu.br/open.php</p>	<p>Ininterrupto 24h</p>	<p>A manifestação será cadastrada no Fala.BR e o manifestante receberá, por <i>e-mail</i>, o número de protocolo para acompanhamento no sistema eletrônico. A partir do cadastramento no sistema, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado justificadamente por 30 dias. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OGU comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do sistema, acerca dos encaminhamentos realizados, das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.</p>

SERVIÇO	REQUISITO PARA	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
---------	----------------	----------------	----------------	-----------------	------------------------	-------

	ATENDIMENTO		ATENDIMENTO			
Recebimento de elogio	<p>Por meio do elogio, o cidadão comunica o reconhecimento/satisfação com o serviço oferecido ou atendimento recebido.</p> <p>Os requisitos para análise e atendimento da manifestação são os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis ao encaminhamento da manifestação ao elogiado ou ao setor responsável pela prestação do serviço. <p>(Fundamento IN OGU/ CGU-PR nº 05/18)</p>	<p>Preferencialmente por meio Plataforma Fala.BR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento da manifestação 	<p>Plataforma Fala.BR: https://falabr.cgu.gov.br</p>	<p>Ininterrupto 24h</p>	<p>A partir do cadastramento da manifestação no Fala.BR, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Dentro deste prazo, a manifestação será encaminhada ao elogiado ou ao setor responsável pela prestação do serviço.</p>
		<p>Atendimento presencial</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) • Atendimento em local apropriado e recebimento, posteriormente ao atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da manifestação por meio do Fala.BR • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento da manifestação. 	<p>UFCA, campus Juazeiro do Norte/CE, Bloco K, 4º andar, sala 402</p>	<p>Segunda à sexta das 8h às 12h e das 13h às 17h</p>	<p>A manifestação será cadastrada no Fala.BR e encaminhada ao elogiado ou ao setor responsável pela prestação do serviço. A partir do cadastramento no sistema, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado justificadamente por 30 dias.</p>
		<p>Correspondência eletrônica (e-mail) e UFCA Digital (ticket)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro da manifestação no Fala.BR • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento da manifestação 	<p>E-mail corporativo: ouvidoria@ufca.edu.br</p> <p>Sistema Ticket: https://atendimento.ufca.edu.br/open.php</p>	<p>Ininterrupto 24h</p>	<p>A manifestação será cadastrada no Fala.BR e encaminhada ao elogiado ou ao setor responsável pela prestação do serviço. A partir do cadastramento no sistema, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado justificadamente por 30 dias.</p>

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Recebimento de sugestão	<p>A sugestão deve conter proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela UFCA.</p> <p>Os requisitos para análise e atendimento da manifestação são os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua solução (padrões mínimos de coerência); Exposição dos fatos conforme a verdade; <ul style="list-style-type: none"> Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; Não agir de modo temerário; Prestar as informações que lhe forem solicitadas. <p>(Fundamento IN OGU/ CGU-PR nº 05/18)</p>	<p>Preferencialmente por meio Plataforma Fala.BR</p>	<ul style="list-style-type: none"> Segurança Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento da manifestação 	<p>Plataforma Fala.BR: https://falabr.egu.gov.br</p>	<p>Ininterrupto 24h</p>	<p>A partir do cadastramento da manifestação no Fala.BR, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OUV/UFCA comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do sistema, acerca dos encaminhamentos realizados, das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.</p>
		<p>Atendimento presencial</p>	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) Atendimento em local apropriado e recebimento, posteriormente ao atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da manifestação por meio do Fala.BR Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento da manifestação. 	<p>UFCA, campus Juazeiro do Norte/CE, Bloco K, 4º andar, sala 402</p>	<p>Segunda à sexta das 8h às 12h e das 13h às 17h</p>	<p>A manifestação será cadastrada no Fala.BR e o manifestante receberá posteriormente (por <i>e-mail</i>) o número de protocolo para acompanhamento. A partir do cadastramento no sistema, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OUV/UFCA comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do sistema, acerca dos encaminhamentos realizados, das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.</p>
		<p>Correspondência eletrônica (e-mail) e UFCA Digital (ticket)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Registro da manifestação no Fala.BR Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento da manifestação 	<p>E-mail corporativo: ouvidoria@ufca.edu.br</p> <p>Sistema Ticket: https://atendimento.ufca.edu.br/open.php</p>	<p>Ininterrupto 24h</p>	<p>A manifestação será cadastrada no Fala.BR e o manifestante receberá, por <i>e-mail</i>, o número de protocolo para acompanhamento no sistema eletrônico. A partir do cadastramento no sistema, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado justificadamente por 30 dias. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OGU comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do sistema, acerca dos encaminhamentos realizados, das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.</p>

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Recebimento de pedidos de acesso	O pedido de acesso deverá conter:	Preferencialmente por meio	<ul style="list-style-type: none"> Segurança 	Plataforma Fala.BR:	Ininterrupto 24h	A partir do cadastramento no

<p align="center">à informação</p> <p>Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/11)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nome do requerente • Número de documento de identificação válido; • Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e • Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida. <p>Não será atendido pedido de acesso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Genérico; <ul style="list-style-type: none"> • Desproporcional ou desarrazoado; ou • Que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência da UFCA. 	<p>Plataforma Fala.BR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Encaminhamento, pelo Fala.BR, da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos indicados a seguir 	<p>https://falabr.egu.gov.br</p>		<p>Fala.BR, o prazo para responder ao pedido de acesso é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa.</p>
		<p>Atendimento presencial</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) • Atendimento em local apropriado • Obtenção de orientação e explicação sob o direito de acesso à informação disponível na UFCA • Auxílio no registro do pedido de acesso à informação no Fala.BR <ul style="list-style-type: none"> • Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da demanda por meio do sistema • Possibilidade de acompanhamento do andamento da demanda • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Encaminhamento pelo sistema eletrônico da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos indicados a seguir • Na eventualidade do requerente não ter acesso à internet, poderá optar por receber a resposta ao pedido de acesso por meio de correspondência ou comparecimento pessoal 	<p>UFCA, campus Juazeiro do Norte/CE, Bloco K, 4º andar, sala 402</p>	<p>Segunda à sexta das 8h às 12h e das 13h às 17h</p>	<p>A partir do cadastramento no Fala.BR, o prazo para responder ao pedido de acesso é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa.</p>
		<p>Correspondência eletrônica (e-mail) e UFCA Digital (ticket)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro da manifestação no Fala.BR • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento do pedido de informação 	<p>E-mail corporativo: acessoainformacao@ufca.edu.br</p> <p>Sistema Ticket: https://atendimento.ufca.edu.br/open.php</p>	<p>Ininterrupto 24h</p>	<p>A partir do cadastramento no Fala.BR, o prazo para responder ao pedido de acesso é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa.</p>

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
---------	----------------------------	----------------	----------------------------	-----------------	------------------------	-------

<p>Recebimento de recurso de 1ª instância Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/11)</p>	<p>Não será conhecido recurso (Lei nº 9784/99):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interposto fora do prazo; • Cujas competências decisórias seja de outro órgão; • Interposto por quem não for legitimado; • Quando já houver demanda judicial do recorrente sobre o mesmo assunto. 	<p>Preferencialmente por meio Plataforma Fala.BR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança • Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Encaminhamento, pelo Fala.BR, da decisão ao recurso interposto conforme prazos indicados a seguir 	<p>Plataforma Fala.BR: https://falabr.egu.gov.br</p>	<p>Ininterrupto 24h</p>	<p>A partir do cadastramento do recurso de 1ª instância no Fala.BR, o prazo para decisão é de 5 (cinco) dias.</p>
		<p>Atendimento presencial</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) • Atendimento em local apropriado • Obtenção de orientação e explicação sob o recurso cabível • Auxílio no registro do recurso à UFCA no Fala.BR • Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da demanda por meio do sistema • Possibilidade de acompanhamento do andamento da demanda • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Encaminhamento pelo sistema eletrônico da decisão ao recurso de 1ª instância à UFCA interposto conforme prazos indicados a seguir • Na eventualidade do requerente não ter acesso à internet, poderá optar por receber a decisão ao recurso de 1ª instância à UFCA por meio de correspondência ou comparecimento pessoal 	<p>UFCA, campus Juazeiro do Norte/CE, Bloco K, 4º andar, sala 402</p>	<p>Segunda à sexta das 8h às 12h e das 13h às 17h</p>	<p>A partir do cadastramento do recurso de 1ª instância no Fala.BR, o prazo para decisão é de 5 (cinco) dias.</p>
		<p>Correspondência eletrônica (e-mail) e UFCA Digital (ticket)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro da manifestação no Fala.BR • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento da decisão ao recurso 	<p>E-mail corporativo: acessoainformacao@ufca.edu.br</p> <p>Sistema Ticket: https://atendimento.ufca.edu.br/open.php</p>	<p>Ininterrupto 24h</p>	<p>A partir do cadastramento do recurso de 1ª instância no Fala.BR, o prazo para decisão é de 5 (cinco) dias.</p>

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Recebimento de recurso de 2ª	Não será conhecido recurso	Preferencialmente por meio	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança 	Plataforma Fala.BR:	Ininterrupto 24h	A partir do cadastramento do

instância Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/11)	(Lei nº 9784/99): • Interposto fora do prazo; • Cuja competência decisória seja de outro órgão; • Interposto por quem não for legitimado; • Quando já houver demanda judicial do recorrente sobre o mesmo assunto.	Plataforma Fala.BR	• Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Encaminhamento, pelo Fala.BR, da decisão ao recurso interposto conforme prazos indicados a seguir	https://falabr.cgu.gov.br		recurso de 2ª instância no Fala.BR, o prazo para decisão é de 5 (cinco) dias.
		Atendimento presencial	• Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) • Atendimento em local apropriado • Obtenção de orientação e explicação sob o recurso cabível • Auxílio no registro do recurso à UFCA no Fala.BR • Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da demanda por meio do sistema • Possibilidade de acompanhamento do andamento da demanda • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Encaminhamento pelo sistema eletrônico da decisão ao recurso de 2ª instância à UFCA interposto conforme prazos indicados a seguir • Na eventualidade do requerente não ter acesso à internet, poderá optar por receber a decisão ao recurso de 2ª instância à UFCA por meio de correspondência ou comparecimento pessoal	UFCA, campus Juazeiro do Norte/CE, Bloco K, 4º andar, sala 402	Segunda à sexta das 8h às 12h e das 13h às 17h	A partir do cadastramento do recurso de 2ª instância no Fala.BR, o prazo para decisão é de 5 (cinco) dias.
		Correspondência eletrônica (e-mail) e UFCA Digital (ticket)	• Registro da manifestação no Fala.BR • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento da decisão ao recurso	E-mail corporativo: acessoinformacao@ufca.edu.br Sistema Ticket: https://atendimento.ufca.edu.br/open.php	Ininterrupto 24h	A partir do cadastramento do recurso de 2ª instância no Fala.BR, o prazo para decisão é de 5 (cinco) dias.

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Recebimento de solicitação de simplificação	A solicitação de simplificação, através do Simplifique!, tem por	Somente por meio Plataforma Fala.BR, através do Simplifique	• Segurança • Restrição de acesso a dados	Plataforma Fala.BR: https://falabr.cgu.gov.br	Ininterrupto 24h	A partir do cadastramento da manifestação no Fala.BR, o prazo

<p>Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos (Lei nº 13.460/17)</p>	<p>finalidade promover a participação do usuário nos processos de simplificação e desburocratização dos serviços oferecidos pela UFCA.</p> <p>A solicitação de simplificação deve descrever uma exigência supostamente injustificável ou a necessidade de revisão de algum procedimento ou norma.</p> <p>Ao usuário que preencher o Simplifique! serão exigidas somente as informações de identificação necessárias à sua individualização.</p> <p>Caso as informações apresentadas pelo solicitante sejam insuficientes para a análise da manifestação, a OUV/UFCA solicitará ao usuário pedido de complementação de informações, no prazo de até trinta dias a contar do recebimento da solicitação.</p> <p>O pedido de complementação de informações poderá ser feito apenas uma vez, oportunidade em que serão requeridas todas as informações necessárias à conclusão da solicitação. (Fundamento IN Conjunta MPDG/CGU nº 1/18)</p>		<p>• pessoais sensíveis</p> <p>• Comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento da manifestação</p>			<p>de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa.</p>
---	--	--	--	--	--	--

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Recebimento de reclamação , conforme o Código de Defesa dos	A reclamação, através do Simplifique!, tem por finalidade	Somente por meio Plataforma Fala.BR, através do Simplifique	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança • Restrição de acesso a dados 	Plataforma Fala.BR: https://falabr.egu.gov.br	Ininterrupto 24h	A partir do cadastramento da manifestação no Fala.BR, o prazo

<p>Usuários dos Serviços Públicos (Lei nº 13.460/17)</p>	<p>manifestar uma dificuldade no acesso a um serviço oferecido pela UFCA.</p> <p>Ao usuário que preencher o Simplifique! serão exigidas somente as informações de identificação necessárias à sua individualização.</p> <p>Caso as informações apresentadas pelo solicitante sejam insuficientes para a análise da manifestação, a OUV/UFCA solicitará ao usuário pedido de complementação de informações, no prazo de até trinta dias a contar do recebimento da solicitação.</p> <p>O pedido de complementação de informações poderá ser feito apenas uma vez, oportunidade em que serão requeridas todas as informações necessárias à conclusão da solicitação. (Fundamento IN Conjunta MPDG/CGU nº 1/18)</p>		<p>• pessoais sensíveis • Comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento da manifestação</p>			<p>de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa.</p>
--	--	--	---	--	--	--

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
<p>Recebimento de denúncia, conforme o Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos (Lei nº 13.460/17)</p>	<p>A denúncia, através do Simplifique!, tem por finalidade manifestar um descumprimento das normas previstas no Decreto nº 9.094, de 2017.</p> <p>Ao usuário que preencher o Simplifique! serão exigidas somente as informações de identificação</p>	<p>Somente por meio Plataforma Fala.BR, através do Simplifique</p>	<p>• Segurança • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento da manifestação</p>	<p>Plataforma Fala BR: https://falabr.cgu.gov.br</p>	<p>Ininterrupto 24h</p>	<p>A partir do cadastramento da manifestação no Fala.BR, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa.</p>

	<p>necessárias à sua individualização.</p> <p>Caso as informações apresentadas pelo solicitante sejam insuficientes para a análise da manifestação, a OUV/UFCA solicitará ao usuário pedido de complementação de informações, no prazo de até trinta dias a contar do recebimento da solicitação.</p> <p>O pedido de complementação de informações poderá ser feito apenas uma vez, oportunidade em que serão requeridas todas as informações necessárias à conclusão da solicitação. (Fundamento IN Conjunta MPDG/CGU nº 1/18)</p>					
--	---	--	--	--	--	--