



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AGRESTE DE PERNAMBUCO
CONSELHO SUPERIOR *PRO TEMPORE*

RESOLUÇÃO Nº 017/2020

Ementa: Institui a Ouvidoria da Universidade Federal do Agreste de Pernambuco e dá outras providências.

O CONSELHO SUPERIOR *PRO TEMPORE* DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AGRESTE DE PERNAMBUCO (UFAPE) no uso de suas atribuições e,

CONSIDERANDO o disposto no Art. 37, § 3º, inciso I, da Constituição Federal, que estabelece a necessidade de manutenção, pela administração pública direta e indireta, de formas de participação popular no acompanhamento da prestação de serviços públicos;

CONSIDERANDO 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;

COSIDERANDO o Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

CONSIDERANDO o Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020, que altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

CONSIDERANDO a Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União, que estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do poder Executivo Federal;

CONSIDERANDO a Portaria nº 1.181/2020, de 10 de junho de 2020, da Controladoria-Geral da União;

CONSIDERANDO o Plano de Integridade da Universidade Federal do Agreste de Pernambuco – UFAPE, aprovado pela Resolução Nº 10/2020, do Conselho Superior *Pro Tempore*, de 15 de outubro de 2020;

CONSIDERANDO a deliberação do Pleno do Conselho Superior *Pro Tempore* da UFAPE, em 17 de dezembro de 2020;

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar a instituição da Ouvidoria da Universidade Federal do Agreste de Pernambuco (UFAPE) e dá outras providências.

Art. 2º Revogam-se as disposições em contrário.

APROVADA NA 4ª (QUARTA) REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DO CONSELHO SUPERIOR PRO TEMPORE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AGRESTE DE PERNAMBUCO, REALIZADA NO DIA 17 DE DEZEMBRO DE 2020.

Garanhuns-PE, 21 de dezembro de 2020.

**PROF. AIRON APARECIDO SILVA DE MELO
- PRESIDENTE -**

(ANEXO DA RESOLUÇÃO Nº 17/2020 DO CONSELHO SUPERIOR *PRO TEMPORE*)

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria da Universidade Federal do Agreste de Pernambuco – UFAPE, unidade diretamente vinculada à Reitoria, responsável pelo acompanhamento e tratamento de manifestações dos usuários de serviços prestados pela instituição, com o objetivo de assegurar a sua efetiva participação na avaliação e na identificação de lacunas e deficiências na prestação desses serviços.

§ 1º A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo as instâncias da Universidade e os integrantes das comunidades, interna e externa.

§ 2º As manifestações de que trata o *caput* referem-se aos pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Art. 2º A Ouvidoria atuará de acordo com as seguintes diretrizes:

- I – agir com presteza e imparcialidade;
- II – colaborar com a integração das ouvidorias;
- III – zelar pela sua autonomia;
- IV – promover a participação social como método de governo; e
- V – contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

Art. 3º Para os efeitos desta Resolução, consideram-se:

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 oferecido ou atendimento recebido;

IV - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal;

V - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da Administração;

VI - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante 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;

VII - 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; e

VIII - 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.

Art. 4º Compete à Ouvidoria, dentre outras atribuições:

- I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017;
- II – propor ações e sugerir prioridades nas atividades da ouvidoria;
- III – acompanhar e avaliar os programas e projetos de atividades da ouvidoria;
- IV - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades da ouvidoria;
- V – organizar e divulgar informações sobre atividades da ouvidoria e procedimentos operacionais;
- VI – promover a adoção de mediação e conciliação entre usuários da instituição com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a administração pública;
- VII – processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados;
- VIII - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades da ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas;
- IX - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;
- X - exercer as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quando assim designadas;
- XI - receber tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018;
- XII - garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas e que estejam inseridas no Portal de Serviços do Governo Federal a que se refere o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.

Art. 5º A proposta de nomeação, designação e de recondução do titular da Ouvidoria, bem como do seu substituto eventual, será encaminhada, pelo(a) Reitor(a), à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU.

§ 1º O Ouvidor terá um Substituto Eventual, designado pelo Reitor, para substituir o titular da unidade de ouvidoria nas suas faltas e impedimentos ou exercer atribuições por ele delegadas.

§ 2º São nulas a nomeação, a designação e a recondução de titular de unidade de ouvidoria do SisOuv, bem como do seu substituto eventual, sem a prévia aprovação da CGU.

§ 3º A unidade de ouvidoria não poderá permanecer sem titular submetido à CGU por prazo superior a noventa dias.

§ 4º A discricionariedade na escolha dos indicados não impede a realização de processo seletivo pelo órgão ou entidade, com o objetivo de identificar interessados que atendam aos requisitos estabelecidos nesta Portaria.

§ 5º O envio das propostas referidas no caput será precedido de aprovação pelo colegiado competente, quando cabível.

§ 6º A permanência no cargo de titular da Ouvidoria e de seu substituto eventual será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período

§ 7º A proposta de recondução do titular da Ouvidoria e de seu substituto eventual deverá ser submetida à avaliação da CGU, pelo(a) Reitor(a), no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de seu exercício;

§ 8º O titular da Ouvidoria ou substituto eventual que for exonerado ou dispensado do cargo ou função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo no mesmo órgão ou entidade após o interstício de dois anos.

§ 9º A instituição deverá comunicar à CGU a exoneração ou dispensa imediata que decorrer de pedido do titular da Ouvidoria ou de seu substituo eventual, falecimento ou do encerramento do vínculo funcional.

§ 10 A proposta de dispensa ou exoneração do titular da Ouvidoria ou de seu substituto eventual pelo(a) Reitor(a) deverá ser motivada, e a justificativa encaminhada previamente à aprovação da CGU.

Art. 6º Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria deverá:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 7º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal, e disponibilizadas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

§ 1º A instituição disponibilizará o acesso ao e-Ouv em seu sítio eletrônico, em local de destaque.

§ 2º Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, a unidade de ouvidoria da instituição promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata no e-Ouv.

§ 3º A unidade de ouvidoria que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência a encaminhará à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas, exceto quando se tratar de denúncia.

§ 4º O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será precedida de consentimento do denunciante, sem o qual a denúncia somente poderá ser encaminhada após a sua pseudominização pela unidade encaminhadora.

Art. 8º A unidade de ouvidoria deverá responder às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 9º Essa Resolução entrará em vigor a partir da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Garanhuns-PE, 21 de dezembro de 2020.

PROF. AIRON APARECIDO SILVA DE MELO
- PRESIDENTE -