



**UFRPE**  
**Ouvidoria**

---

# **Cartilha Informativa**



**Recife, 2022**



UFRPE  
**Ouvidoria**

---

# **Cartilha Informativa**



**Recife, 2022**



**UFRPE**

**Marcelo Brito Carneiro Leão**

Reitor da UFRPE

**Gabriel Rivas de Melo**

Vice-reitor da UFRPE

**Renata Valéria Regis de Sousa Gomes**

Chefe de Gabinete da UFRPE

**Emerson Marinho Pedrosa**

Ouvidor da UFRPE

**Conselho Editorial da EDUFRPE**

Ivanda Maria Martins Silva

Maria do Rosario de Fátima Andrade Leitão

Maria Rita Ivo de Melo Machado

Monica Lopes Folena Araújo

Renata Pimentel Teixeira

Soraya Giovanetti El-Deir

**Norma Nancy E. S. da Silva**

Coordenadora SIC da UFRPE

**Antônio Marcelo Freitas Athayde Cavalcanti**

Diretor da Editora da UFRPE

**José Abmael de Araújo**

Coordenador Administrativo da Editora da UFRPE

**Edson Cordeiro do Nascimento**

Diretor do Sistema de Bibliotecas da UFRPE

**Marco Aurélio Cabral Pereira**

Chefe de Artes Gráficas da Editora Universitária da UFRPE

**Produção do conteúdo:**

Emerson Marinho Pedrosa

**Arte e diagramação:**

Emerson Marinho Pedrosa

Victor Sandes de Meneses (Editora Universitária da UFRPE)

**Contato:**

Ouvidoria UFRPE

Rua Dom Manoel de Medeiros, s/n, Dois Irmãos, Recife/PE –

andar térreo do Prédio Central da Reitoria, ao lado do DRCA

E-mail: [ouvidoria.reitoria@ufrpe.br](mailto:ouvidoria.reitoria@ufrpe.br)

Fone: 3320.6015

Disponível no sítio <http://www.ouvidoria.ufrpe.br/>

É permitida a reprodução parcial ou total desde que indicada a fonte.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Sistema Integrado de Bibliotecas da UFRPE

Biblioteca Central, Recife-PE, Brasil

U58c Universidade Federal Rural de Pernambuco. Ouvidoria

Cartilha Ouvidoria UFRPE / [produção do conteúdo: Emerson Marinho Pedrosa]. – 1. ed. - Recife: EDUFRPE, 2022.

16 p. : il.

Obra publicada em e-book

Inclui bibliografia.

1. Ouvidorias – Manuais, guias, etc. - Recife (PE) 2. Universidade Federal Rural de Pernambuco 3. Administração pública – Aspectos morais e éticos I. Pedrosa, Emerson Marinho

II. Título

CDD 352.88098134

ISBN 978-65-86547-54-2



UFRPE  
**Ouvidoria**

# SUMÁRIO

**INTRODUÇÃO ...3**

**Ouvidoria ...4**

**O que é uma manifestação? ...5**

**Quem pode se manifestar?...5**

**O que acontece com a manifestação  
após o registro no Fala.Br? ...6**

**FLUXO DE TRATAMENTO DAS DEMANDAS ... 6**

**Quais São os tipos  
de Manifestação? ...7**

**Preciso me identificar? ...7**

**Quais as garantias de proteção  
à minha identidade? ... 8**

**Eu, servidor público, serei penalizado por fazer uma denúncia?...8**

**COMO ACESSAR A OUVIDORIA DA UFRPE PARA APRESENTAR  
MINHA MANIFESTAÇÃO? ...9**

**E ONDE ESTÁ LOCALIZADA A OUVIDORIA DA UFRPE?... 10**

**Como acompanhar o andamento da minha manifestação?...10**

**Conheça O CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA DA UFRPE: ... 12**

**Conselho de Usuários Serviços Públicos da UFRPE - PARTICIPE... 13**

## INTRODUÇÃO

Veja por outra, paramos e pensamos na prestação do serviço público: “poxa, esse serviço poderia ser tão melhor se fizessem de outra forma!”. Pois bem! A Ouvidoria da UFRPE trabalha na condição de agente promotor de mudanças, necessárias à estrutura administrativa de forma a garantir a satisfação das demandas do cidadão, e, tornando-se importante instrumento de gestão, na constante busca da melhoria dos procedimentos e no aprimoramento da prestação de serviços.

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/CONSU, foi atualizada pela Resolução nº 134/2021-CONSU, de 05 de novembro de 2021, que incorporou o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, a sua estrutura organizacional, com a consequente aprovação do Regimento Interno da Ouvidoria da UFRPE.

Esta Cartilha traz detalhes e exemplos relacionados ao tratamento de manifestações, ressaltamos que as manifestações recebidas são encaminhadas, sem correções textuais, ou intervenção de escrita por parte da Ouvidoria, havendo apenas a garantia da preservação legal de informação pessoal, neste sentido, a Ouvidoria da UFRPE atua na defesa dos direitos e interesses da Comunidade Universitária e do seu público externo, estabelecendo elos e desburocratizando os trâmites, contribuindo para a democratização da Instituição e por conseguinte, o aperfeiçoamento dos serviços prestados.

O atendimento ao usuário é feito seguindo as normas que regem as ouvidorias no serviço público, com discrição e sigilo quanto à identificação dos usuários. A Ouvidoria recebe sugestões, reclamações, denúncias, solicitações, simplificação, elogios e acesso a informação (este último, através da Coordenação do SIC, hoje na estrutura administrativa da Ouvidoria), relacionados a qualquer serviço da UFRPE, encaminhando-os aos setores competentes, acompanhando seus desdobramentos, oferecendo sugestões na constante busca de melhores resultados.

A Ouvidoria atua com independência funcional no âmbito de suas atribuições, e com jurisdição em todas as instâncias administrativas e acadêmicas da instituição. Assim, de forma geral, compete a Ouvidoria receber e ouvir servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e demais pessoas da comunidade externa que desejem expressar-se sobre quaisquer serviços prestados pela UFRPE, garantindo-lhes acesso gratuito, informal e direto à Ouvidoria, sugerindo às diversas instâncias acadêmicas e administrativas, medidas voltadas para o aprimoramento dos serviços prestados à comunidade.



## Ouvidoria

A ouvidoria é um canal para você apresentar sugestões, elogios, solicitações, sugestões, reclamações e denúncias. No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de “ponte” entre você e a Administração (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal). A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e conclui a manifestação.

*O usuário do Serviço Público, seja o (a) discente, docente, Técnicos (as), terceirizados (as), público externo, podem e devem auxiliar a aprimorar a gestão de políticas e serviços ofertados pela administração, através de suas manifestações.*



## O que é uma manifestação?

A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

## Quem pode se manifestar?



**Todos (as)!**

## De que formas?

### Ouvidoria

 (81) 3320.6015 -

 [\\_ouvidoria.reitoria@ufrpe.br](mailto:_ouvidoria.reitoria@ufrpe.br)

### SIC

 (81) 3320.6024

 [\\_sic.reitoria@ufrpe.br](mailto:_sic.reitoria@ufrpe.br)



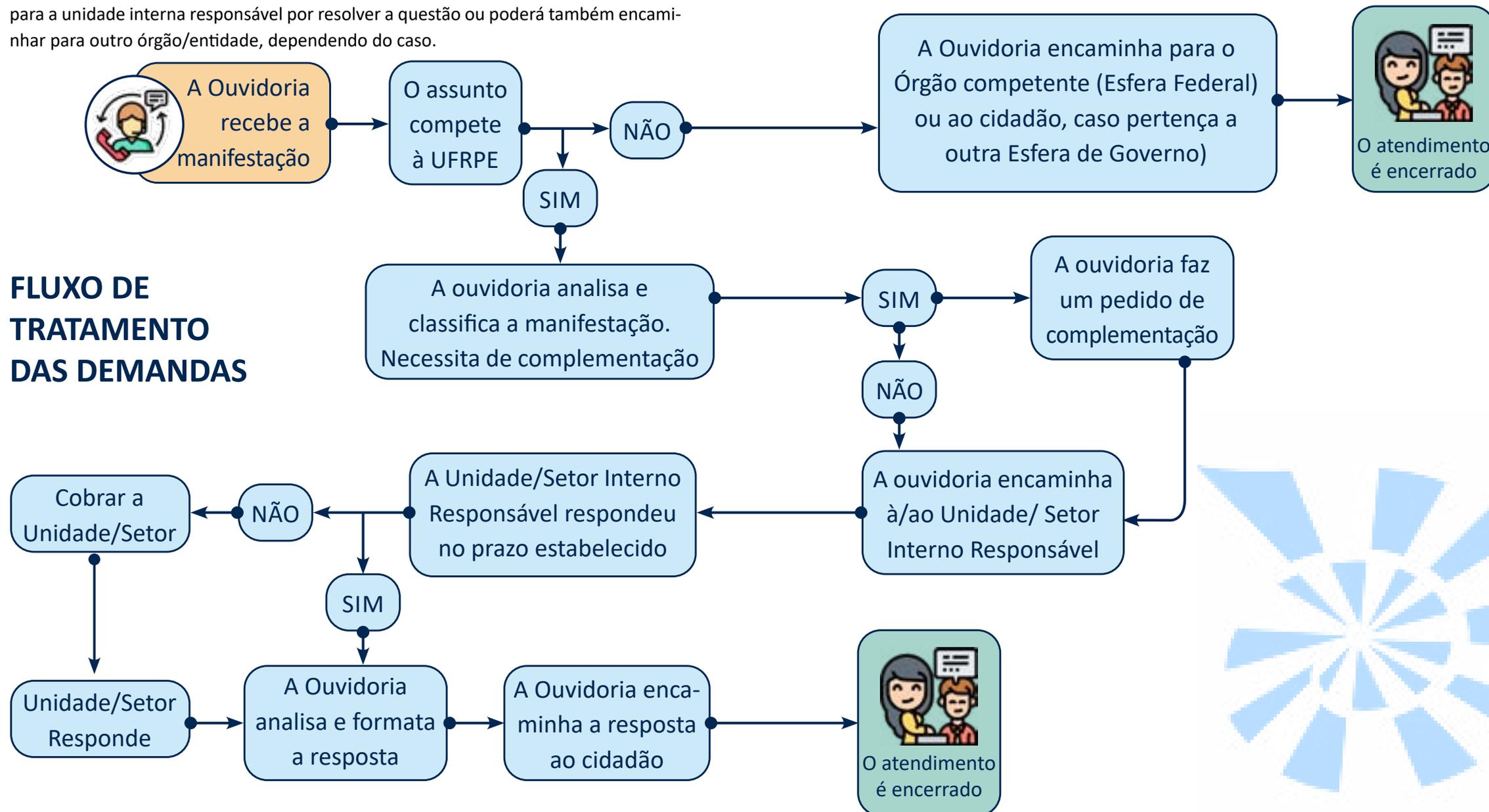
presencialmente na Rua Dom Manoel de Medeiros, s/n, andar térreo do Prédio Central da UFRPE, Dois Irmãos - Recife – PE



ou via site: <https://falabr.cgu.gov.br/>

## O que acontece com a manifestação após o registro no Fala.Br?

Quando você registra sua manifestação, é feita uma avaliação do caso para identificar a melhor forma de tratá-la. Assim, a ouvidoria poderá responder sua manifestação, solicitar que você a complemente (caso necessário), prestar orientações, encaminhar para a unidade interna responsável por resolver a questão ou poderá também encaminhar para outro órgão/entidade, dependendo do caso.





## Quais São os tipos de Manifestação?

**SIMPLIFIQUE:** Se você acha a prestação de um serviço público muito burocrática, poderá apresentar solicitação de simplificação, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique!

**SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

**ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

**SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

**RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e

**DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

**PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO:** Se você quer ter acesso à informação pública.

## Preciso me identificar?

As manifestações do tipo Simplifique; Sugestão; Elogio; Solicitação e Pedido de Acesso necessitam necessariamente da realização de cadastro no sistema. Já as manifestações do tipo Denúncia e Reclamação podem ser realizadas tanto mediante cadastro como de forma anônima, sendo que o manifestante que optar pelo anonimato não obterá um número de protocolo e nem receberá uma resposta da ouvidoria para sua manifestação. Os registros de manifestação de forma anônima são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do Decreto nº 9.492/2018.



## Quais as garantias de proteção à minha identidade?



Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação), Lei nº 13.460/2017 (Código de defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos) e Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados):

Os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que você autorize expressamente o acesso a estas informações.

## Eu, servidor público, serei penalizado por fazer uma denúncia?

Não! O servidor não pode ser penalizado por informar sobre a prática de crimes ou improbidade de que tenha conhecimento à autoridade competente, de acordo com o artigo 126-A, da Lei nº 8.112/90.



# GENTE BOA, SÓ PARA REFORÇAR!

## COMO ACESSAR A OUVIDORIA DA UFRPE PARA APRESENTAR MINHA MANIFESTAÇÃO?



Telefone: (55 81) 3320-6015



[ww2.ouvidoria.ufrpe.br](http://ww2.ouvidoria.ufrpe.br)



E-mail: [ouvidoria.reitoria@ufrpe.br](mailto:ouvidoria.reitoria@ufrpe.br)



Horário de Funcionamento:

De segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h.

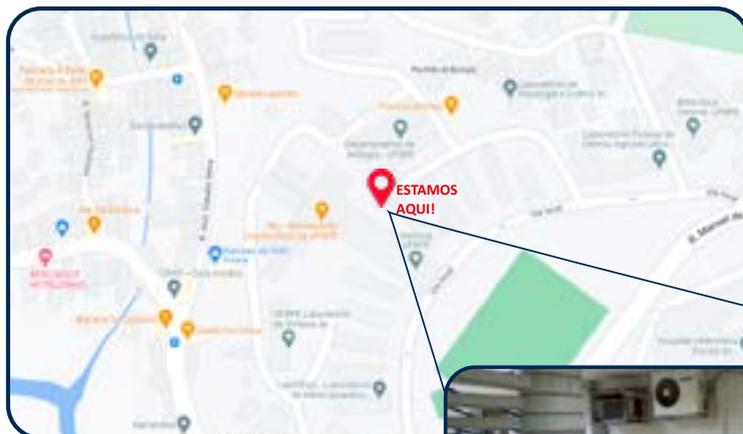
Ouvidor: Emerson Pedrosa

E ainda, acessando o site <https://falabr.cgu.gov.br/>, você pode realizar os seguintes tipos de manifestações e Acesso à Informação:



## E ONDE ESTÁ LOCALIZADA A OUVIDORIA DA UFRPE?

A Ouvidoria está localizada no andar térreo do Prédio Central da UFRPE na Rua Dom Manoel de Medeiros, s/n, - Recife - PE CEP 52171.900 – Fica entre o Departamento de Registro e Controle Acadêmico – DRCA e a saída do Restaurante Universitário – RU/UFRPE.



## Como acompanhar o andamento da minha manifestação?

### CONSULTE SUA MANIFESTAÇÃO

A manifestação pode ser acompanhada pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) ou pelos canais da Ouvidoria



APONTE A CÂMERA do seu celular para o Código QR acima e registre e/ou consulte sua manifestação.

Através da Ouvidoria, você também poderá acessar o [Serviço de Informação ao Cidadão – SIC](#).

A Lei Federal no 12.527/11, conhecida como Lei de Acesso à Informação – LAI, regulamenta o Acesso às Informações de interesse público que sejam produzidas, organizadas, guardadas ou gerenciadas pela Administração Pública. Na prática o SIC abrange as seguintes finalidades:

- atender e orientar o usuário quanto ao procedimento e tramitação do pedido de acesso à informação;
- receber e controlar os pedidos de acesso e, sempre que possível, fornecer imediatamente a informação disponível em transparência ativa da Universidade;
- encaminhar os pedidos de acesso à informação às instâncias administrativas e acadêmicas responsáveis pelo fornecimento da informação;
- controlar os prazos de respostas aos pedidos de acesso à informação e aos recursos;
- encaminhar ao usuário a resposta do pedido de acesso à informação; e
- 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.



**SIC** | Serviço de Informação  
ao Cidadão da UFRPE



APONTE A CÂMERA do seu celular para o Código QR acima e acesse o SIC - Serviço de Informação ao Cidadão da UFRPE

Coordenadora: **Norma Nancy**



E-mail: [sic.reitoria@ufrpe.br](mailto:sic.reitoria@ufrpe.br)



Telefone: (81) 3320-6024



## Conheça O CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA DA UFRPE:

A Universidade Federal Rural de Pernambuco - UFRPE, através da RESOLUÇÃO Nº 165/2022 do Conselho Universitário, aprovou o Código de Ética e Conduta da UFRPE, considerando a necessidade de se respeitar os princípios fundamentais e regras constitucionais da dignidade da pessoa humana, da liberdade, da igualdade, da justiça social, da supremacia do interesse público, do pluralismo, da tolerância, da autonomia e integridade acadêmica da Instituição, em consonância com as regras contidas no art. 37 da Constituição Federal, além de promover o controle social, nas relações internas e externas da UFRPE.



APONTE A CÂMERA do seu celular para o Código QR acima e conheça nosso Código de Ética e Conduta.

## Conselho de Usuários Serviços Públicos da UFRPE

A [Universidade Federal Rural de Pernambuco \(UFRPE\)](#) realiza chamamento para instituir o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, que tem como objetivo garantir uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, conectando o(a)s usuário(a)s ao(à)s gestor(a)s responsáveis pelo serviço. Os conselhos serão instituídos por meio da [Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos](#), lançada recentemente pela Controladoria-Geral da União.



APONTE A CÂMERA do seu celular para o Código QR acima e acesse a Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos.

Qualquer cidadão ou cidadã pode ser conselheiro(a): basta voluntariar-se por meio da [Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos](#). Uma vez cadastrados, passam a responder a consultas sobre os serviços públicos e podem também apresentar propostas de melhorias desses serviços. O funcionamento dos Conselhos de Usuários é totalmente virtual.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei Federal Nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8112cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8112cons.htm)

BRASIL. Lei federal Nº 12.527, de 18 de Novembro de 2011. Regula o acesso à informação, 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. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)

BRASIL. Lei federal Nº 13.460, de 26 de Junho de 2017. Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm)

BRASIL. Lei federal Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm)