

# CARTILHA DA OUVIDORIA

seu canal de comunicação com a UFRPE.



Recife, 2024.



## UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO

### **Maria José de Sena**

Reitora

### **Maria do Socorro de Lima Oliveira**

Vice-reitora

### **Danielli Matias de Macedo Dantas**

Pró-Reitora de Ensino de Graduação

### **Rinaldo Aparecido Mota**

Pró-Reitor de Pós-Graduação

### **Renata Valéria R. de Sousa Gomes**

Pró-Reitora de Extensão, Cultura e Cidadania

### **Tália de Azevedo Souto Santos**

Pró-Reitora de Gestão Estudantil e Inclusão

### **Norma Nancy Emanuelle Silverio da Silva**

Elaboração e Revisão textual  
Arte e diagramação

#### **Contato:**

Ouvidoria da UFRPE  
Rua Dom Manoel de Medeiros, s/n, Dois Irmãos,  
Recife/PE – Ao lado do DRCA  
E-mail: [ouvidoria.reitoria@ufrpe.br](mailto:ouvidoria.reitoria@ufrpe.br)  
Fone: 81 3320.6015

### **Renata Andrade de L. e Souza**

Pró-Reitora de Gestão de  
Pessoas

### **Rodrigo Gayger Amaro**

Pró-Reitor de Administração

### **Manuela Medeiros Gonçalves**

Pró-Reitora de Planejamento e  
Gestão Estratégica

### **Janaina Melo**

Chefia de Gabinete

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

Ouvidora

### **Rodrigo Lima de Souza**

Coordenador do Serviço de  
Informação ao Cidadão - SIC

Disponível em: [www.ouvidoria.ufrpe.br](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

S586c Silva, Norma Nancy Emanuelle Silverio da  
Cartilha da Ouvidoria: seu canal de comunicação com a  
UFRPE / [elaboração e revisão textual Norma Nancy Emanuelle  
Silverio da Silva]. - Recife: EDUFRPE, 2024  
16 p.: il.

Inclui bibliografia.

1. Ouvidorias 2. Comunicação 3. Universidades e faculdades  
públicas 4. Serviços de atendimento por telefone 5. Universidade  
Federal Rural de Pernambuco I. Título

CDD 378.8134



ouvidoria  
UFRPE

# SUMÁRIO

- 
- 05 Apresentação
- 
- 06 O que é Ouvidoria?
- 
- 07 Qual o Papel da Ouvidoria?
- 
- 08 O que a Ouvidoria não faz?
- 
- 09 Quando procurar a Ouvidoria?
- 
- 10 O que é uma manifestação?
- 
- 10 Tipos de manifestação
- 
- 11 Canais de atendimento
- 
- 12 O que é FALA.BR?
- 
- 13 Tramitação da manifestação
- 
- 14 Sigilo e proteção ao denunciante
- 
- 15 Conclusão
- 
- 16 Referências

# APRESENTAÇÃO

Bem-vindo(a) à Cartilha da Ouvidoria da Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE). Este documento foi elaborado para informar você sobre o papel e os procedimentos da Ouvidoria, que é um importante canal de comunicação e elo entre a comunidade universitária e a universidade.

A Ouvidoria da UFRPE é um espaço democrático, seguro e neutro, destinado a receber sugestões, reclamações, denúncias, elogios e solicitações, e encaminhá-las aos setores competentes para providências.

A Ouvidoria age como mediadora entre a comunidade interna e externa e a UFRPE. Pelas manifestações de ouvidoria ela identifica melhorias, propõe mudanças e aponta irregularidades, com o objetivo de promover a qualidade e a eficiência dos serviços prestados pela universidade.



# O QUE É OUVIDORIA?

A Ouvidoria é um espaço aberto e seguro onde você pode se expressar, expor suas críticas e sugestões para ajudar a melhorar a UFRPE.



A Ouvidoria é o setor que faz a interlocução entre você e a UFRPE.

Responsável por receber manifestações do tipo **Reclamação, Sugestão, Simplifique, Solicitação ou Elogio**, além de **Denúncias** de irregularidades, relacionadas a qualquer serviço ou atividade da universidade.

Qualquer pessoa pode procurar a Ouvidoria para expressar suas ideias, sugerir melhorias ou denunciar irregularidades.



# QUAL O PAPEL DA OUVIDORIA?



Fazer a voz ser ouvida pela UFRPE.

Escutar, acolher e orientar você.



Receber as suas manifestações de forma sigilosa, imparcial e ética.

Encaminhar sua manifestação ao setor responsável para providências.



Enviar, pelo Fala.BR, a resposta da sua manifestação, no prazo legal.

Garantir o sigilo das informações e proteção dos dados de identificação do denunciante.



# O QUE A OUVIDORIA NÃO FAZ?

**Não realiza investigação, apuração ou julgamento das denúncias, e nem aplica penalidades.**



Estas são ações que de competência das unidades de apuração (Comissão de Ética, Comissão de Sindicância etc).



**Não possui competência para modificar procedimento administrativo ou acadêmico estabelecido pela UFRPE.**



Mas se você tiver uma sugestão para melhorar algum procedimento, pode nos encaminhar pelo Fala.BR que enviaremos para reflexão do setor competente.



# QUANDO PROCURAR A OUVIDORIA?

**Você poderá entrar em contato com a Ouvidoria da UFRPE sempre que desejar e, especialmente, nas seguintes ocasiões:**

- Após ter entrado em contato diretamente com o setor envolvido em sua demanda sem obter resposta sobre problemas acadêmicos ou administrativos;
- Quando tiver conhecimento de alguma conduta irregular ou infração à legislação ou às normas internas da UFRPE;
- Quando for vítima ou testemunhar uma conduta de discriminação, bullying, assédio moral, assédio sexual, violação de direitos ou qualquer forma de violência dentro da UFRPE;
- Quando desejar contribuir para a melhoria da nossa Universidade;
- Quando desejar enviar elogios a qualquer servidor(a), terceirizado(a) ou setor da UFRPE.



# O QUE É UMA MANIFESTAÇÃO?

A manifestação de ouvidoria é a forma como você vai expressar para a Ouvidoria suas dúvidas, solicitações, reclamações e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido na UFRPE.

## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

**SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência.

**RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público.

**DENÚNCIA:** É o relato de atos ilícitos ou de irregularidades praticadas por servidor(a), discente ou terceirizado(a). A denúncia poderá envolver casos de corrupção, fraude, assédio moral ou sexual, discriminação, uso ilegal de bem público, descumprimento de normas, entre outras irregularidades.

**SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços.

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

**SIMPLIFIQUE:** Se você acha a prestação de um serviço público muito burocrática, poderá apresentar solicitação de simplificação.



# CANAIS DE ATENDIMENTO

1



## Atendimento online

Acesse a [Plataforma Fala.BR](#)  
Disponível todos os dias, 24  
horas

## Atendimento presencial

Terças e Quintas:  
8h às 12h e 13h às 17h.

Endereço: Rua Dom Manoel de  
Medeiros, s/n, Dois Irmãos, Recife/PE.  
Térreo do prédio central, saída do RU,  
ao lado do DRCA.



2

3



## Atendimento telefônico\*

Telefone e WhatsApp: 813320.6015  
\* Apenas para informações. Não serão  
registradas manifestações de ouvidoria por  
telefone.



# O QUE É FALA.BR?



O **Fala.BR** é um canal integrado para encaminhamento de manifestações de ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) e acesso à informação, que funciona 24 horas.

A manifestação de ouvidoria dirigida à UFRPE deve ser registrada na **Plataforma Fala.BR**, pelo site <https://falabr.cgu.gov.br/> ou pelo QRCode a seguir:



<https://falabr.cgu.gov.br/>



# TRAMITAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO

Ao receber sua manifestação, a Ouvidoria fará a análise e poderá realizar os seguintes atos:

- 1** Encaminhar a manifestação para outro órgão, quando não for da competência da UFRPE 
- 2** Responder a manifestação diretamente, se for algo de sua competência 
- 3** Solicitar que você complemente a manifestação com mais informações 
- 4** Encaminhar a manifestação para a área responsável 
- 5** Enviar a resposta da manifestação pela Plataforma Fala.BR 



O prazo legal para você receber uma resposta é de até 30 dias, podendo ser prorrogado uma única vez por igual período.



# SIGILO E PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

**A Ouvidoria garante o sigilo das informações fornecidas por você, respeitando a sua privacidade e a confidencialidade dos seus dados.**

Por força da lei, a Ouvidoria deve 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.

Além disso, normativos garantem que todas as informações que possam levar a identificação do denunciante de boa-fé devem ser mantidas em sigilo pela Ouvidoria.

As regras são rigorosas para garantir a segurança daqueles que demonstraram sua confiança na UFRPE.



A Ouvidoria preserva em sigilo a identidade de quem a procura. Mas se você desejar, poderá registrar uma denúncia de forma anônima.

O denunciante que sofrer retaliação deve comunicar o fato imediatamente à Ouvidoria.



# CONCLUSÃO

A Ouvidoria da UFRPE está à disposição para ouvir você. Sua participação é fundamental para melhorar cada vez mais a qualidade e eficiência dos serviços ofertados pela UFRPE.

Para conhecer mais sobre a Ouvidoria ou como registrar uma manifestação no Fala.Br, acesse o site: [www.ouvidoria.ufrpe.br](http://www.ouvidoria.ufrpe.br)

Conte conosco!



# REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei federal N° 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: <https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=LEI&numero=13460&ano=2017&ato=065kXTU5EeZpWT7c6>

BRASIL. Decreto n. 9.492/2018, de 5/9/2018 - Regulamenta a Lei n. 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, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto n. 8.910, de 22 de novembro de 2016. Disponível em: <https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=DEC&numero=9492&ano=2018&ato=a2cQzaE9UeZpWT7d1>

BRASIL. Decreto n. 10.153/2019, de 3/12/2019 - Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto n. 9.492, de 5 de setembro de 2018. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-10.153-de-3-de-dezembro-de-2019-231274119>



