

# **PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA 2023**

**UFRPE**



# PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA

Exercício 2023

(01 de janeiro à 31 de dezembro).





## **Reitoria**

Marcelo Brito Carneiro Leão

## **Vice-reitor**

Gabriel Rivas de Melo

## **Chefia de Gabinete da Reitoria**

Renata Valéria Regis de Sousa Gomes

## **Pró-Reitoria de Ensino de Graduação - PREG**

Maria do Socorro de Lima Oliveira

## **Pró-Reitoria de Pós-Graduação - PRPG**

Maria Madalena Pessoa Guerra

## **Pró-Reitoria de Extensão, Cultura e Cidadania - PROEXC**

Moisés de Melo Santana

## **Pró-Reitoria de Gestão Estudantil e Inclusão - PROGESTI**

Severino Mendes de Azevedo Júnior

## **Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEPE**

Patricia Gadelha Xavier Monteiro

## **Pró-Reitoria de Administração - PROAD**

Mozart Alexandre Melo de Oliveira

## **Pró-Reitoria de Planejamento e Gestão Estratégica - PROPLAN**

Carolina Guimarães Raposo

## **Ouidora**

Norma Nancy Emanuelle Silverio da Silva

## **Elaboração, arte e Revisão textual**

Norma Nancy Emanuelle Silverio da Silva





## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	5
2. OBJETIVO DO PLANO DE TRABALHO.....	5
3. BASE NORMATIVA.....	6
4. DAS ATIVIDADES.....	6
5. ATIVIDADES, OBJETIVOS e/ou METAS, RESPONSÁVEIS E PRAZOS DE EXECUÇÃO.....	8
6. SÍNTESE DAS AÇÕES.....	16
7. RESULTADOS ESPERADOS.....	16
Referências.....	18





## 1. APRESENTAÇÃO

O presente Plano de Trabalho estabelece o planejamento das atividades que serão desempenhadas pela Ouvidoria da UFRPE no ano de 2023. As ações disponibilizadas neste plano encontram-se alinhadas ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP da UFRPE (ciclo 2022-2023), disponível no site da [Ouvidoria](#).

## 2. OBJETIVO DO PLANO DE TRABALHO

O presente Plano de Trabalho tem por objetivo reunir as ações a serem desenvolvidas pela Ouvidoria da UFRPE no ano de 2023, cumprimento das determinações legais relacionadas as atividades das Ouvidorias Públicas, bem como ao atendimento ao princípio da publicidade e transparência na Administração Pública.

Após diagnóstico iniciado em meados de 2022, verificou-se diversas oportunidades de melhoria na gestão da unidade, levando-se em conta o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP proposto pela Controladoria-Geral da União e as orientações estabelecidas na Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021.

Deste modo, algumas ações planejadas para execução em 2022 precisaram ser reprogramadas e inseridas no Plano de 2023, pois não puderam ser realizadas no período inicialmente designado, em razão de dificuldades de execução. A ampliação do período de execução, justifica-se pelo número elevado de ações previstas e a necessidade de se manter as atividades de rotina enquanto os projetos estiverem em desenvolvimento. Caso, haja o fortalecimento dos recursos humanos da Ouvidoria durante o período, o cronograma será ajustado, antecipando-se, dentro do possível, as execuções.

O objetivo principal deste Plano de Trabalho é organizar as ações previstas para o ano de 2023, no âmbito da Ouvidoria, em um único instrumento de gestão, otimizando os esforços na implementação das melhorias. O Plano objetiva também a elevação da maturidade da Ouvidoria dentro do MMOuP. A concretização de algumas das ações aqui previstas depende da disponibilização de recursos para sua execução.





### 3. BASE NORMATIVA

A Ouvidoria da UFRPE é órgão de apoio e assessoramento, diretamente vinculado à Reitoria, responsável pelo canal de comunicação direta entre a sociedade e a UFRPE, cujas atividades estão regidas pelos seguintes normativos:

- O art. 37 da Constituição Federal de 1998, com destaque para o §3º, que garante a participação dos cidadãos na gestão da Administração pública;
- A Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- O Decreto nº 9.094/2017, que regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460/2017;
- A Instrução Normativa nº 5/2018 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União;
- O Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, entre outros;
- O Decreto nº 10.153/2019, que 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 nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
- A Instrução Normativa nº 7/2019 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, que dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e- Ouv e o Painel "resolveu?", e estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria;
- Portaria nº 581/2021 da Controladoria-Geral da União, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

### 4. DAS ATIVIDADES

As atividades planejadas pela Ouvidoria para o ano de 2023 são consideradas essenciais para manter a excelência no atendimento dos serviços prestados, tendo como objetivo consolidar a Ouvidoria da UFRPE como órgão permanente de interação com a sociedade, promovendo a participação e o controle social.

Importante que a celeridade, a qualidade das respostas, a satisfação do usuário, o apoio interno e o estímulo ao desenvolvimento da cidadania façam parte dos objetivos pretendidos por esta Ouvidoria para que se torne realmente um canal de comunicação e





de interação com a sociedade. Desta forma, seguem as atividades eleitas:

1. Elaborar o Plano de Trabalho da Ouvidoria, exercício 2023;
2. Elaborar Relatório Anual de Gestão, exercício 2022;
3. Elaborar Relatório de Gestão - PROPLAN, exercício 2022;
4. Elaborar plano de capacitação dos servidores da Ouvidoria, exercício 2023;
5. Atualizar o Regimento Interno da Ouvidoria;
6. Realizar o mapeamento dos processos e respectivos riscos;
7. Reforçar junto à Alta Administração a ativação do módulo Ouvidoria no Sistema Integrado de Gestão (SIG);
8. Realizar campanhas anuais de chamamento de voluntários para o Conselho de Usuários;
9. Desenvolver ações educativas para divulgar as ações da Ouvidoria em todos campi, de forma presencial e/ou online;
10. Realizar controle e acompanhamento dos prazos de atendimento às manifestações de ouvidoria;
11. Acompanhar a avaliação de satisfação do usuário da Ouvidoria e, sempre que possível, realizar feedback ao usuário e setor envolvido na manifestação;
12. Acompanhar a resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade;
13. Consolidar a Ouvidoria como canal exclusivo para recebimento de denúncias dirigidas à UFRPE;
14. Acompanhar o processo de elaboração e atualização da carta de serviços junto à Administração Superior da UFRPE;
15. Emitir recomendações aos setores demandados objetivando o aprimoramento dos serviços ofertados;
16. Implementar o projeto “Ouvidoria Itinerante”.



## 5. ATIVIDADES, OBJETIVOS E/OU METAS, RESPONSÁVEIS E PRAZOS DE EXECUÇÃO

5.1 - Elaborar o Plano de Trabalho da Ouvidoria, exercício 2023	
ÁREAS ENVOLVIDAS:	Ouvidoria
PRODUTO:	Documento que especifica as atividades a serem desenvolvidas durante o ano de 2023, contendo: a) objetivos/metasp; b) prazo de execução; e c) responsáveis pela atividade.
OBJETIVO/META:	Dar transparência as ações da Ouvidoria. Organizar as ações previstas para o ano de 2023, otimizando os esforços na implementação das melhorias, em prol da elevação da maturidade da Ouvidoria dentro do MMOuP.
PRAZO:	Fevereiro de 2023
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	O desenvolvimento do Plano de Trabalho permitirá o mapeamento das ações e o acompanhamento do desenvolvimento das atividades.

5.2 - Elaborar Relatório Anual de Gestão, exercício 2022	
ÁREAS ENVOLVIDAS:	Ouvidoria
PRODUTO:	Documento com análise quantitativa e qualitativa da manifestações recebidas, dos principais temas, dos problemas recorrentes e soluções adotadas; indicação das ações exitosas, dificuldades enfrentadas, propostas de superação; bem como informações sobre o conselho de usuários.
OBJETIVO/META:	Dar transparência as ações da Ouvidoria
PRAZO:	Até primeiro dia útil de abril.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	O Relatório Anual de Gestão deverá ser encaminhado para ciência da Reitoria e publicado no site da Ouvidoria.





### 5.3 - Elaborar Relatório de Gestão - PROPLAN, exercício 2022

ÁREAS ENVOLVIDAS:	Ouvidoria
PRODUTO:	Documento com a síntese do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria alinhado ao PDI.
OBJETIVO/META:	Publicização das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.
PRAZO:	27/12/23.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	Enviar relatório para a Pró-reitoria de Planejamento e Gestão Estratégica.

### 5.4 - Elaborar plano de capacitação dos servidores da Ouvidoria, exercício 2023;

ÁREAS ENVOLVIDAS:	Ouvidoria, Reitoria e PROGEPE
PRODUTO:	Equipe qualificada.
OBJETIVO/META:	Documento definindo os cursos de capacitação necessários ao aprimoramento da qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria.
PRAZO:	Abril de 2023.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	O plano será submetido à aprovação da Reitoria e PROGEPE. Preverá solicitação de capacitação e incentivo a participação dos membros da unidade em cursos e eventos oferecidos pela Ouvidoria Geral da União por meio da Política de Formação Continuada em Ouvidorias (PROFOCO), bem como em cursos oferecidos que sejam pertinentes ao trabalho desenvolvido, agregando conhecimento de forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria.





### 5.5 - Atualizar o Regimento Interno da Ouvidoria

ÁREAS ENVOLVIDAS:	Ouvidoria
PRODUTO:	Documento atualizado em conformidade com o ordenamento jurídico.
OBJETIVO/META:	Dispor de um normativo atualizado regendo as finalidades, competências, funcionamento da Ouvidoria.
PRAZO:	Abril de 2023.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	Atualização definirá a saída do SIC da estrutura organizacional da Ouvidoria, conforme decisão da Alta Administração. A nova minuta revogará a Resolução CONSU/UFRPE nº 134, de 5 de novembro de 2021, que trata do atual Regimento.

### 5.6 - Realizar o mapeamento dos processos e respectivos riscos

ÁREAS ENVOLVIDAS:	Ouvidoria e PROPLAN
PRODUTO:	Elementos de identificação dos processos utilizados pela Ouvidoria e lacunas que precisam de melhorias.
OBJETIVO/META:	O principal objetivo do mapeamento de processos é identificar a sequência de atividades realizadas, destacando a relação entre atividades e pessoas. Assim, pode-se obter um quadro real de maneira visual e prática. Fortalecimento institucional da Ouvidoria.
PRAZO:	Agosto de 2023.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	O mapeamento deve seguir as orientações da Coordenadoria de Modernização Organizacional – CMO/PROPLAN.





### 5.7 - Reforçar junto à Alta Administração a ativação do módulo Ouvidoria no Sistema Integrado de Gestão (SIG)

ÁREAS ENVOLVIDAS:	Reitoria e Secretaria de Tecnologias Digitais - STD
PRODUTO:	Sistema informatizado para tramitação interna de manifestações de ouvidoria.
OBJETIVO/META:	Segurança da informação.
PRAZO:	Agosto de 2023.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	<p>A tramitação de manifestações do tipo denúncias e comunicações ocorre exclusivamente na Plataforma Fala.BR/CGU. A utilização do SIG ser refere às demais manifestações, enquanto a UFRPE não implementa a triagem e tratamento destas na referida Plataforma.</p> <p><b>OBS:</b> esta ação dependerá de disponibilidade de recursos financeiros, uma vez que o SIG é custeado pela UFRPE, cuja propriedade pertence a UFRN.</p>

### 5.8 - Realizar campanhas anuais de chamamento de voluntários para o Conselho de Usuários

ÁREAS ENVOLVIDAS:	Ouvidoria
PRODUTO:	Composição do Conselho de Usuários
OBJETIVO/META:	Implementar o Conselho de Usuários na UFRPE
PRAZO:	Ação contínua.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	Inclui o chamamento no site institucional ao menos uma vez ao ano, com citação nos materiais educativos elaborados pela Ouvidoria.



**5.9 - Desenvolver ações educativas para divulgar as ações da Ouvidoria em todos campi, de forma presencial e/ou online**

ÁREAS ENVOLVIDAS:	Ouvidoria
PRODUTO:	Ações e materiais educativos.
OBJETIVO/META:	Promover a participação e controle social.
PRAZO:	Ação contínua.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	Eventos, reuniões, palestras, cartilhas, orientações, fôlder, cartaz.  OBS: algumas dessas ações dependerá de recursos financeiros.

**5.10 - Realizar controle do cumprimento de prazos de atendimento às manifestações de ouvidoria**

ÁREAS ENVOLVIDAS:	Ouvidoria
PRODUTO:	Fortalecimento da imagem institucional.
OBJETIVO/META:	Cumprir com eficiência e qualidade o disposto no ordenamento jurídico.
PRAZO:	Ação contínua.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	Utilização da ferramenta Trello para controle e acompanhamento de prazos.

**5.11 - Acompanhar a avaliação de satisfação do usuário da Ouvidoria e, sempre que possível, realizar feedback ao usuário e setor envolvido na manifestação**

ÁREAS ENVOLVIDAS:	Ouvidoria
PRODUTO:	Feedback da avaliação de satisfação.
OBJETIVO/META:	Como Boa Prática, enviar uma devolutiva ao cidadão, por e-mail, sempre que possível.
PRAZO:	Ação contínua.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	A avaliação de satisfação será encaminhada ao setor demandado para análise e, se possível, apresentação de devolutiva ao usuário.



### 5.12 - Acompanhar a resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade

ÁREAS ENVOLVIDAS:	Ouvidoria
PRODUTO:	Fortalecimento da imagem da UFRPE
OBJETIVO/META:	Acompanhar a resolutividade dos processos administrativos de apuração decorrentes de denúncias e comunicações de irregularidade, com eventual publicação de novas informações relevantes na Plataforma Fala.BR.
PRAZO:	Ação contínua.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	O acompanhamento das resolutividades dos processo de apuração decorrentes de denúncias e comunicações de irregularidade será realizado mensalmente, com publicação de planilha de controle no site da Ouvidoria.

### 5.13 - Consolidar a Ouvidoria como canal exclusivo para recebimento de denúncias dirigidas à UFRPE

ÁREAS ENVOLVIDAS:	Ouvidoria e Reitoria
PRODUTO:	Fortalecimento institucional da Ouvidoria como canal exclusivo para recebimento de denúncias ou comunicações de irregularidades.
OBJETIVO/META:	Implementar fluxos internos de encaminhamento das denúncias recebidas em outras unidades ou setores da UFRPE para a Ouvidoria, para registro na Plataforma Fala.BR.
PRAZO:	Agosto de 2023
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	Disponibilizar orientações aos setores em relação ao fluxo de encaminhamento das denúncias ou denunciante para a Ouvidoria, que orientará quando ao registro da mesma na Plataforma Fala.BR. As ações educativas também atuarão o sentido de unificar a entrada de denúncias via Ouvidoria, com registro na citada plataforma.





**5.14 - Acompanhar o processo de elaboração e atualização da carta de serviços junto à Administração Superior da UFRPE**

ÁREAS ENVOLVIDAS:	Ouvidoria e Reitoria
PRODUTO:	Documento eletrônico com a descrição de todos os serviços ofertados pela UFRPE.
OBJETIVO/META:	Facilitar as formas de acesso aos serviços oferecidos, mantendo padrão de qualidade no atendimento aos usuários.
PRAZO:	Agosto de 2023.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	Aprimoramento das cartas de serviços e criações de novas cartas será realizada pelos setores, com o acompanhamento e orientação da Ouvidoria.

**5.15 - Emitir recomendações aos setores demandados objetivando o aprimoramento dos serviços ofertados**

ÁREAS ENVOLVIDAS:	Ouvidoria
PRODUTO:	Documento com recomendações para o aprimoramento dos serviços ofertados.
OBJETIVO/META:	Aprimoramento dos serviços ofertados.
PRAZO:	Ação contínua.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	A análise das manifestações ocasionará, caso a caso, a emissão ou não de recomendações a serem expedidas pela Ouvidoria e dirigida ao setor demandado ou a Alta Administração. Tais recomendações também são expostas no Relatório de Anual de Gestão da Ouvidoria.





### 5.16 – Implementar o projeto “Ouvidoria Itinerante”

ÁREAS ENVOLVIDAS:	Ouvidoria
PRODUTO:	Criar estruturas de interlocução da Ouvidoria com os campi.
OBJETIVO/META:	Facilitar o acesso presencial pelos usuários de todas as localidades aos serviços da Ouvidoria.
PRAZO:	Maior de 2023.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	<p>O projeto prevê rotinas de visitas às Unidades Acadêmicas e campi avançados, almejando contemplar toda a comunidade acadêmica com os serviços prestados pela Ouvidoria. Designação de setor que ficará a cargo da interlocução com a Ouvidoria. Distribuição de materiais educativos nas visitas, com afixação de cartazes orientativos.</p> <p>OBS: a execução do projeto dependerá da disponibilidade de recursos financeiros para diárias e passagens, considerando o deslocamento da Ouvidora até as Unidades Acadêmicas e campi avançados, distribuídos por todo o Estado de Pernambuco.</p>





## 6. SÍNTESE DAS AÇÕES

Ação	Prazo	Situação
5.1	Fevereiro de 2023.	Concluído em 17/02/23.
5.2	Até primeiro dia útil de abril.	Concluído em 27/01/23.
5.3	31/12/23.	Concluído em 27/12/23.
5.4	Abril de 2023.	Concluído em 22/03/23.
5.5	Abril de 2023.	Concluído em 15/08/23.
5.6	Agosto de 2023.	Concluído em 16/06/23.
5.7	Agosto de 2023.	Inexequível.
5.8	Ação contínua.	Concluída.
5.9	Ação contínua.	Concluída.
5.10	Ação contínua.	Concluída.
5.11	Ação contínua.	Concluída.
5.12	Ação contínua.	Concluída.
5.13	Agosto de 2023.	Concluída.
5.14	Agosto de 2023.	Concluído em 07/11/23.
5.15	Ação contínua.	Concluída.
5.16	Mai de 2023.	Falta de recursos.

A comprovação das atividades realizadas está disponível no site da Ouvidoria:  
[www.ouvidoria.ufrpe.br](http://www.ouvidoria.ufrpe.br)

## 7. RESULTADOS ESPERADOS

A Ouvidoria da UFRPE tem como objetivo proporcionar aos usuários um serviço de qualidade, prestado com cortesia e celeridade, através da busca pela excelência no atendimento das demandas recebidas, aliada a todas as ações citadas neste plano de trabalho.

A execução do plano de trabalho permitirá a promoção da sensibilização interna e externa sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência, tendo em





vista que o plano de trabalho está alinhado com as diretrizes estabelecidas no MMOuP da Ouvidoria da UFRPE de forma a buscar o comprometimento e a melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria da Universidade Federal Rural de Pernambuco.

Dentro das perspectivas de atuação, bem como, da realidade da unidade de ouvidoria, em processo de fortalecimento dos recursos humanos, espera-se que se consiga alcançar os resultados elencados abaixo, independentemente das ações já atendidas sob o controle interno e externo:

- a) Melhora contínua dos indicadores de eficiência e da imagem da instituição;
- b) Aumento da maturidade da Ouvidoria no contexto do MMOuP;
- c) Contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados pela instituição;
- d) Contribuir com bom e permanente relacionamento do usuário do serviço com a instituição;
- e) Sensibilizar os dirigentes das unidades da UFRPE no ajuste e aperfeiçoamento da prestação do serviço público; e
- f) Incentivar a valorização do elemento humano na instituição.





## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações 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; e dá outras providências. Brasília: Presidência da República do Brasil. 2011. 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 nº 13.460, de 26 de junho de 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília: Presidência da República do Brasil. 2017. 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. **Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.** Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm)

OGU. **Referencial Teórico do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP).** Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica/referencial-teorico>

UFRPE. **Resolução CONSU/UFRPE nº 148, de 3 de novembro de 2005.** Dispõe sobre a criação da Ouvidoria da UFRPE, suas normas e consolidação. Disponível em: [http://www.ouvidoria.ufrpe.br/sites/ouvidoria.ufrpe.br/files/Files/RESOLUCAO\\_CONSU%20148\\_2005%20OUVIDORIA.pdf](http://www.ouvidoria.ufrpe.br/sites/ouvidoria.ufrpe.br/files/Files/RESOLUCAO_CONSU%20148_2005%20OUVIDORIA.pdf)

UFRPE. **Resolução CONSU/UFRPE nº 134, de 5 de novembro de 2021.** Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria (OUV) da Universidade Federal Rural de Pernambuco. Disponível em: <http://www.ouvidoria.ufrpe.br/sites/ouvidoria.ufrpe.br/files/Files/RECONSU1342021%20REGIMENTO%20OUVIDORIA.pdf>

