

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS – UFAL**

**OUVIDORIA GERAL - OG/UFAL**

**INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01, DE XX DE OUTUBRO DE 2023.**

ESTABELECE OS FLUXOS ESPECÍFICOS E PROCEDIMENTOS FORMAIS A SEREM ADOTADOS NO RECEBIMENTO, TRATAMENTO E TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA GERAL DA UFAL.

O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS, no uso das atribuições legais, estatutárias e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo nº 23065.039660/2023-26.

CONSIDERANDO as funções de promoção dos direitos humanos, da participação e do controle social da Ouvidoria nos termos do inciso I do parágrafo 3º do art. 37 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO a Instrução Normativa nº 18 do Sistema eletrônico de informações - Controladoria-Geral da União (SEI/CGU) de 03 de dezembro de 2018; a Portaria nº 581 de 09 de Março de 2021; Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012; o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017; o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018; Decreto nº 10.153 de 3 de dezembro de 2019; a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; e a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

CONSIDERANDO o Regimento Geral da UFAL, que designa as instâncias responsáveis em disciplinar as atribuições e ações da Ouvidoria Geral;

CONSIDERANDO o Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFAL;

CONSIDERANDO a Resolução nº XX, que estabelece os fluxos gerais e procedimentos formais a serem adotados no recebimento, tratamento e tramitação das demandas recebidas pela Ouvidoria Geral da Ufal;

**RESOLVE:**

Art. 1º Estabelecer os fluxos e procedimentos específicos de demandas da Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Alagoas - UFAL, orientando o recebimento, o tratamento e a tramitação das demandas, conforme os delineamentos previstos nesta Resolução.

## **CAPÍTULO I**

### **DAS ETAPAS DE TRATAMENTO DAS DEMANDAS**

Art. 1º O tratamento das demandas feito pela Ouvidoria Geral compreende:

I - recebimento;

II - registro na Plataforma Fala.BR ou em sistema e ela integrado, caso não tenha sido formalizado diretamente nessa Plataforma;

III - triagem;

IV - análise preliminar;

V - encaminhamento para outra unidade de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, quando couber;

VI - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;

VII - trâmite à unidade ou unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto da demanda; e

VIII - recebimento da resposta oferecida pela unidade demandada e solicitação de ajuste, quando couber;

IX - consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada.

§ 1º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento das manifestações de ouvidoria:

a) pseudonimização da denúncia, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019;

b) adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos, exceto nos casos de denúncia e comunicação; e

c) acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva publicada, reabertura de manifestação e publicação de novas informações relevantes.

§ 2º Os procedimentos a que se refere a alínea “b” do § 1º poderão ocorrer após a publicação de resposta conclusiva e obedecerão aos prazos e procedimentos estabelecidos pela Ouvidoria Geral.

§ 3º Os processos de Ouvidoria devem ser tratados como prioritários pelos setores, que devem observar os prazos dispostos nos arts. 5º e 6º do Regimento Interno da Ouvidoria Geral, Resolução nº 47/2021-CONSUNI-UFAL.

§ 4º O encaminhamento das manifestações de ouvidoria aos setores e o envio de respostas intermediárias ou conclusivas devem ser realizadas exclusivamente por meio da Plataforma Fala.Br.

Art. 2º A resposta ou pedido de complementação ao cidadão será realizado exclusivamente pela Ouvidoria Geral da UFAL por meio da plataforma Fala.Br.

§ 1º A Ouvidoria Geral deverá sempre prezar por mitigar possíveis conflitos, podendo reformular e/ou anonimizar a manifestação do cidadão ou a resposta a ser enviada, de forma a atender aos princípios de urbanidade e cortesia, mantendo o teor original da mensagem.

§ 2º Quando a manifestação resultar em processo administrativo, o atendimento será finalizado com a informação sobre o número do processo criado e as formas de acompanhamento, independente da finalização do processo pelo setor de destino.

### **CAPÍTULO III**

#### **DO USO DE LINGUAGEM CIDADÃ NO TRATAMENTO DAS DEMANDAS**

Art. 3º A Ouvidoria Geral e as unidades respondentes, ao produzirem qualquer resposta para os manifestantes deverão empregar linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:

I - utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

II - estruturação de textos de modo objetivo e claro, que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral poderá solicitar aos setores respondentes a adequação dos subsídios recebidos a padrões de linguagem claros e simples e com aderência aos princípios e direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017.

## **CAPÍTULO IV**

### **DO ANONIMATO E DO SIGILO NO TRATAMENTO DAS DEMANDAS**

Art. 4º A Ouvidoria Geral e as demais unidades que tiverem acesso à manifestação ou pedido de acesso à informação, assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 1º Os Agentes públicos que, por dever de ofício, tomarem conhecimento de fatos relatados em processos sigilosos e derem publicidade do seu conteúdo a terceiros, serão responsabilizados administrativa, civil e penalmente na forma da lei.

§ 2º A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo encontra fundamentado no art. 31 da Lei nº 12.527/11, devendo perdurar pelo prazo de até 100 (cem) anos.

§ 3º A inobservância ao disposto neste artigo sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

## **CAPÍTULO III**

## **DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA**

### **Seção I**

#### **Da Solicitação de providências**

Art. 5º A solicitação refere-se a pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e setores da Universidade Federal de Alagoas.

Art. 6º A solicitação recebida pela Ouvidoria Geral será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. Na elaboração da resposta conclusiva, a unidade deverá indicar a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação.

### **Seção II**

#### **Da Sugestão**

Art. 7º A sugestão é apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e setores da Universidade Federal de Alagoas.

Art. 8º A sugestão recebida pela unidade da Ouvidoria Geral será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta final da unidade acionada deverá conter posicionamento do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber.

### **Seção III**

#### **Do Elogio**

Art. 9º O elogio é a demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

Art. 10. O elogio recebido pela unidade da Ouvidoria Geral será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Parágrafo único. A resposta final ao cidadão será a informação do encaminhamento efetivamente realizado.

## **Seção IV**

### **Da simplificação de serviços públicos**

Art. 11. As solicitações de simplificação de serviços públicos são manifestações que contêm pedido de simplificação de serviços públicos prestados por órgãos e setores da Universidade Federal de Alagoas.

Art. 12. Quando acatada a solicitação de simplificação pelo setor de destino, a resposta conclusiva deverá informar:

I - a descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;

II - as fases e cronograma de implantação da simplificação; e

III - as formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a implementação da simplificação.

Art. 13. Caberá à unidade de ouvidoria informar ao manifestante sobre a data prevista de deliberação, sempre que o gestor do serviço, de ofício, submeter a solicitação de simplificação à análise de viabilidade e à aprovação do colegiado a que se refere o § 2º do art. 9º da Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 2018, com a redação dada pela Instrução Normativa Conjunta ME/CGU nº 55, de 2020.

Art. 14. Em caso de inviabilidade de simplificação, a resposta deverá ser respondida de forma objetiva, indicando-se o motivo da manutenção do procedimento, considerando as diretrizes previstas no art. 1º do Decreto nº 9.094, de 2017.

## **Seção V**

### **Da Reclamação**

Art. 15. A reclamação é demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

Art. 16. Reclamações contra o serviço ou servidor identificado deverão ser encaminhadas ao superior imediato de quem executou o serviço.

Parágrafo único. A equipe de Ouvidoria e o superior imediato a quem for remetida a reclamação deverão prezar pelo sigilo e discricção durante o tratamento.

Art. 17. A resposta conclusiva da reclamação conterà informação objetiva acerca do fato apontado e a solução de mérito, as providências adotadas ou o posicionamento acerca da impossibilidade de seu atendimento.

## **Seção VI**

### **Das denúncias e comunicações de irregularidades**

#### **Subseção I**

##### **Da denúncia**

Art. 18. A denúncia é ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Art. 19. Todas as denúncias devem ser inicialmente dirigidas à Ouvidoria Geral, preferencialmente por meio da Plataforma Fala.BR.

Parágrafo único. Os agentes públicos que não desempenhem funções na unidade de Ouvidoria e recebam denúncia de irregularidades praticadas contra a Ufal deverão encaminhá-las imediatamente à Ouvidoria Geral e não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante.

Art. 20. Para fins de proteção ao denunciante, seus dados pessoais e os registros de Ouvidoria são considerados como informação pessoal, com observância ao direito à inviolabilidade de dados, de correspondência e de comunicação telefônica.

Parágrafo único. Todos que tiverem acesso à denúncia deverão observar o sigilo, a anonimização e pseudonimização do denunciante.

Art. 21. Na análise preliminar, deverão ser verificados os elementos necessários para atuação da Ouvidoria Geral e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

§ 1º Na análise preliminar de denúncias, observada a competência da Ufal, deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia pelo órgão ou entidade.

§ 2º A denúncia será considerada habilitada quando existentes os requisitos a que se refere o § 1º do art. 21.

§ 3º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - os fatos relatados forem de competência de outro órgão ou entidade que não a Ufal; ou

II - excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção integral ao denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

Art. 22. Se as informações existentes na denúncia forem insuficientes para o seu tratamento, a Ouvidoria Geral deverá solicitar ao usuário complementação de informações.

§ 1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de 20 (vinte) dias contados da data do seu recebimento, nos termos do § 2º do art. 18 do Decreto nº 9.492, de 2018.

§ 2º Não serão admitidos pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

§ 3º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no § 2º do art. 22 deste normativo, o qual será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 4º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento automático da manifestação na Plataforma FALA.BR, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 23. É vedada à Ouvidoria Geral, no caso de denúncias, a realização de diligências apuratórias junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados.

Art. 24. A Ouvidoria Geral emitirá resposta final ao denunciante informando o encaminhamento feito e o caráter sigiloso do processo, com o fornecimento do número de protocolo e formas de acompanhamento, instruindo o atendimento com os respectivos documentos inseridos na Plataforma Fala.Br ou indicará as razões para o arquivamento da denúncia.

### **Subseção V**

#### **Das comunicações de irregularidade**

Art. 25. A comunicação de irregularidade se trata de denúncias ou reclamações registradas de forma anônima e dirigida aos órgãos ou setores da Universidade Federal de Alagoas.

Parágrafo único. O tratamento das comunicações será o mesmo dispensado às denúncias e reclamações.

## **CAPÍTULO IV**

### **DO ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA CONCLUÍDAS**

Art. 31. A Ouvidoria Geral encaminhará a resposta conclusiva ao manifestante, via Plataforma Fala.BR, contendo os subsídios enviados pelo setor competente.

§ 1º A Ouvidoria Geral acompanhará as providências a serem implementadas pelos setores integrantes da Ufal com vistas ao atendimento de sugestões, solicitações ou reclamações dos manifestantes.

§ 2º Após a implementação das providências, o setor originalmente acionado deve comunicar à Ouvidoria Geral a conclusão do feito.

§ 3º Recebida a notícia da tomada de providências, a Ouvidoria Geral reabrirá a manifestação no sistema Fala.BR para prestar ao manifestante as informações sobre as medidas tomadas.

Art. 32. No caso de denúncias encaminhadas aos órgãos de apuração, será fornecida resposta conclusiva sobre sua tramitação e, quando for o caso, sobre o posicionamento da área competente.

§ 1º A unidade responsável pela apuração deverá noticiar à Ouvidoria Geral quando da finalização das suas atividades.

§ 2º Após a conclusão da apuração, a Ouvidoria reabrirá a manifestação no sistema Fala.Br para informar, sempre que possível, o resultado ao denunciante, ressalvadas as informações sobre as quais a lei imponha o dever de sigilo.

## **CAPÍTULO V**

### **DO ARQUIVAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA**

Art. 33 A manifestação poderá ser arquivada pelos seguintes motivos:

I - duplicidade de manifestação;

II - falta de clareza ou insuficiência de dados;

III - falta de urbanidade;

IV - manifestação imprópria ou inadequada;

V - manifestações encaminhadas com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento; e

VI - perda de objeto.

Parágrafo único. Se a manifestação recebida contiver matéria de competência de órgão de outra esfera ou Poder, a Ouvidoria Geral, sempre que possível, encaminhará ao órgão competente.

## **CAPÍTULO VI**

### **DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

#### **Seção I**

##### **Das disposições gerais sobre o Pedido de Acesso à Informação**

Art. 34. Os atendimentos e orientações necessárias a respeito dos pedidos de acesso à informação com base na Lei de Acesso à Informação (LAI) serão feitos pela Ouvidoria Geral.

Art. 35. Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá formular pedido de acesso à informação.

Parágrafo único. O pedido será apresentado preferencialmente por meio da Plataforma Fala.BR ou no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) situado na Ouvidoria Geral da Ufal.

Art. 36. O acesso à informação compreende, entre outros, os direitos de obter:

I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;

II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;

VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e

VII - informação relativa:

a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos;

b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

§ 1º O acesso à informação previsto no caput não compreende as informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

§ 2º Quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

§ 3º O direito de acesso aos documentos ou às informações neles contidas utilizados como fundamento da tomada de decisão e do ato administrativo será assegurado com a edição do ato decisório respectivo.

§ 4º A negativa de acesso às informações objeto de pedido formulado à Ufal, quando não fundamentada, sujeitará o responsável a medidas disciplinares.

§ 5º Informado do extravio da informação solicitada, poderá o interessado requerer à autoridade competente a imediata abertura de sindicância para apurar o desaparecimento da respectiva documentação.

§ 6º Verificada a hipótese prevista no § 5º deste artigo, o responsável pela guarda da informação extraviada deverá, no prazo de 10 (dez) dias, justificar o fato e indicar testemunhas que comprovem sua alegação.

Art. 37. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I - genéricos;

II - desproporcionais ou desarrazoados; ou

III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

Parágrafo único. Na hipótese do inciso III do caput, o órgão ou entidade deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

Art. 38. São vedadas exigências relativas aos motivos do pedido de acesso à informação.

## **Seção II**

### **Do tratamento do Pedido de Acesso à Informação**

Art. 39. Recebido o pedido e estando a informação disponível, o acesso será imediato.

§ 1º Caso não seja possível o acesso imediato, a Ouvidoria Geral deverá, no prazo legal:

I - enviar a informação por meio da Plataforma Fala.Br;

II - comunicar data, local e modo para realizar consulta à informação, efetuar reprodução ou obter certidão relativa à informação;

III - comunicar que não possui a informação ou que não tem conhecimento de sua existência;

IV - indicar, caso tenha conhecimento, o órgão ou entidade responsável pela informação ou que a detenha; ou

V - indicar as razões da negativa, total ou parcial, do acesso.

Art. 40. O prazo interno de resposta do setor acionado será de 10 (dez) dias, contado a partir da data de encaminhamento do pedido pela Ouvidoria Geral.

Parágrafo único. O prazo disposto no caput será prorrogado uma única vez por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa apresentada pelo setor respondente e, quando necessário, encaminhada ao requerente.

Art. 41. Quando o fornecimento da informação implicar reprodução de documentos, observado o prazo de resposta ao pedido, o setor responsável deverá disponibilizar à Ouvidoria Geral o Guia de Recolhimento da União - GRU ou documento equivalente, para que o requerente possa realizar o pagamento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados.

Parágrafo único. A reprodução de documentos ocorrerá no prazo de dez dias, contado da comprovação do pagamento pelo requerente ou da entrega de declaração de pobreza por ele firmada, nos termos da Lei nº 7.115, de 1983, ressalvadas hipóteses justificadas em que, devido ao volume ou ao estado dos documentos, a reprodução demande prazo superior.

Art. 42. Negado o pedido de acesso à informação, a resposta final do setor respondente deverá conter na comunicação:

I - razões da negativa de acesso e seu fundamento legal;

II - possibilidade e prazo de recurso, com indicação da autoridade que o apreciará;  
e

III - possibilidade de apresentação de pedido de desclassificação da informação, quando for o caso, com indicação da autoridade classificadora que o apreciará.

Art. 43. O acesso a documento preparatório ou informação nele contida, utilizados como fundamento de tomada de decisão ou de ato administrativo, será assegurado a partir da edição do ato ou decisão.

### **Seção III**

## **Dos Recursos e Reclamação**

Art. 44. No caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, apresentado recurso pelo cidadão, à autoridade hierarquicamente superior à que se pronunciou inicialmente, deverá apreciá-lo no prazo total de cinco dias.

Parágrafo único. Desprovido o recurso de que trata o caput, poderá o requerente apresentar novo recurso ao(à) Reitor(a), que deverá se manifestar em cinco dias contados do recebimento do recurso.

Art. 45. No caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, o requerente poderá apresentar reclamação à autoridade de monitoramento, que deverá se manifestar no prazo de cinco dias.

Parágrafo único. Caso o setor responsável não realize os procedimentos para o fornecimento da informação no prazo legal ou sua classificação, para encaminhamento ao solicitante, a Ouvidoria Geral encaminhará a situação para a Autoridade de Monitoramento da LAI, para ciência e conhecimento.

## **CAPÍTULO V**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

Art. 46. Os procedimentos e fluxos aqui definidos poderão ser complementados, desde que não contrariem as atividades descritas na presente Instrução Normativa.

Art. 47. Esta Resolução entrará em vigor a partir de sua publicação, e deve ser observada e atendida por todos os setores da UFAL.

UFAL, em xx de Outubro de 2023



---

*Emitido em 24/10/2023*

**MINUTA DE NORMAS Nº 35/2023 - OUVIDORIA (11.00.43.38)**

**(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)**

*(Assinado digitalmente em 24/10/2023 15:55 )*

MELCHIOR CARLOS DO NASCIMENTO

*OUVIDOR - TITULAR*

*CHEFE DE UNIDADE*

*OUVIDORIA (11.00.43.38)*

*Matrícula: ###016#0*

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.sig.ufal.br/documentos/> informando seu número: **35**, ano: **2023**, tipo: **MINUTA DE NORMAS**, data de emissão: **24/10/2023** e o código de verificação: **8c0ad5996d**