



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

Roteiro Simplificado de Boas Práticas

Para a Emissão de Respostas das Manifestações de Ouvidoria

Novembro/2023

Equipe técnica da Ouvidoria Geral da UFC
novembro de 2023



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ OUVIDORIA GERAL

Apresentação

Prezadas gestoras e prezados gestores,

É com satisfação que compartilhamos este **Roteiro Simplificado de Boas Práticas para a Emissão de Respostas das Manifestações de Ouvidoria** especificamente destinado às unidades administrativas e acadêmicas da UFC.

Com a finalidade de permitir e estimular a participação social mais direta, as Ouvidorias são instituídas formalmente como os órgãos responsáveis pelo fortalecimento da participação da sociedade na administração pública. Desse modo, as Ouvidorias devem zelar pela sua harmoniosa relação com todos os órgãos e todas as áreas de uma organização de modo a acolher, encaminhar e responder adequadamente as manifestações recebidas.

Nesse sentido, a Ouvidoria Geral da UFC cumpre o papel de interlocução cidadã e estratégica na intermediação das relações entre os(as) usuários(as) dos serviços, ou seja, toda comunidade acadêmica e sociedade em geral, e a Alta Administração da Universidade (por meio de todos os seus órgãos). Assim, a Ouvidoria Geral da UFC tem a responsabilidade de fortalecer o vínculo de confiança entre todas e todos de modo a colaborar com a promoção da melhoria da qualidade dos serviços públicos.

Diante disso, também é natural considerar que, em alguns momentos, as equipes das unidades acadêmicas e administrativas possam ter dúvidas sobre as manifestações de ouvidoria. Para colaborar com o entendimento sobre qual seria a melhor maneira de encaminhar as respostas para a Ouvidoria Geral da UFC e conseqüentemente ao(à) usuário(a) demandante, foi elaborado esse **Roteiro Simplificado de Boas Práticas para a Emissão de Respostas das Manifestações de Ouvidoria** onde foram concentradas as principais atividades envolvidas com o processo de resposta e algumas sugestões para que as equipes recebam e analisem as manifestações com mais segurança e tranquilidade.

Finalmente, é preciso mencionar que se trata apenas de um conjunto de sugestões para apoiar as ações práticas das unidades que envolvam as demandas de ouvidoria. Assim, a Ouvidoria Geral da UFC se coloca à disposição das unidades no cumprimento do seu objetivo de estabelecer elos e desburocratizar trâmites e contribuir com a democratização da Universidade e o aperfeiçoamento dos serviços por ela prestados.

Boa leitura!

Ouvidoria Geral da UFC



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ OUVIDORIA GERAL

Objetivo

O principal objetivo deste Roteiro Simplificado de Boas Práticas para a Emissão de Respostas das Manifestações de Ouvidoria é orientar os gestores, as gestoras e suas equipes com sugestões simples para a elaboração de respostas às manifestações enviadas pela Ouvidoria Geral de modo a contribuir com ações práticas para garantir e manter o direito dos(as) usuários(as).

Glossário útil

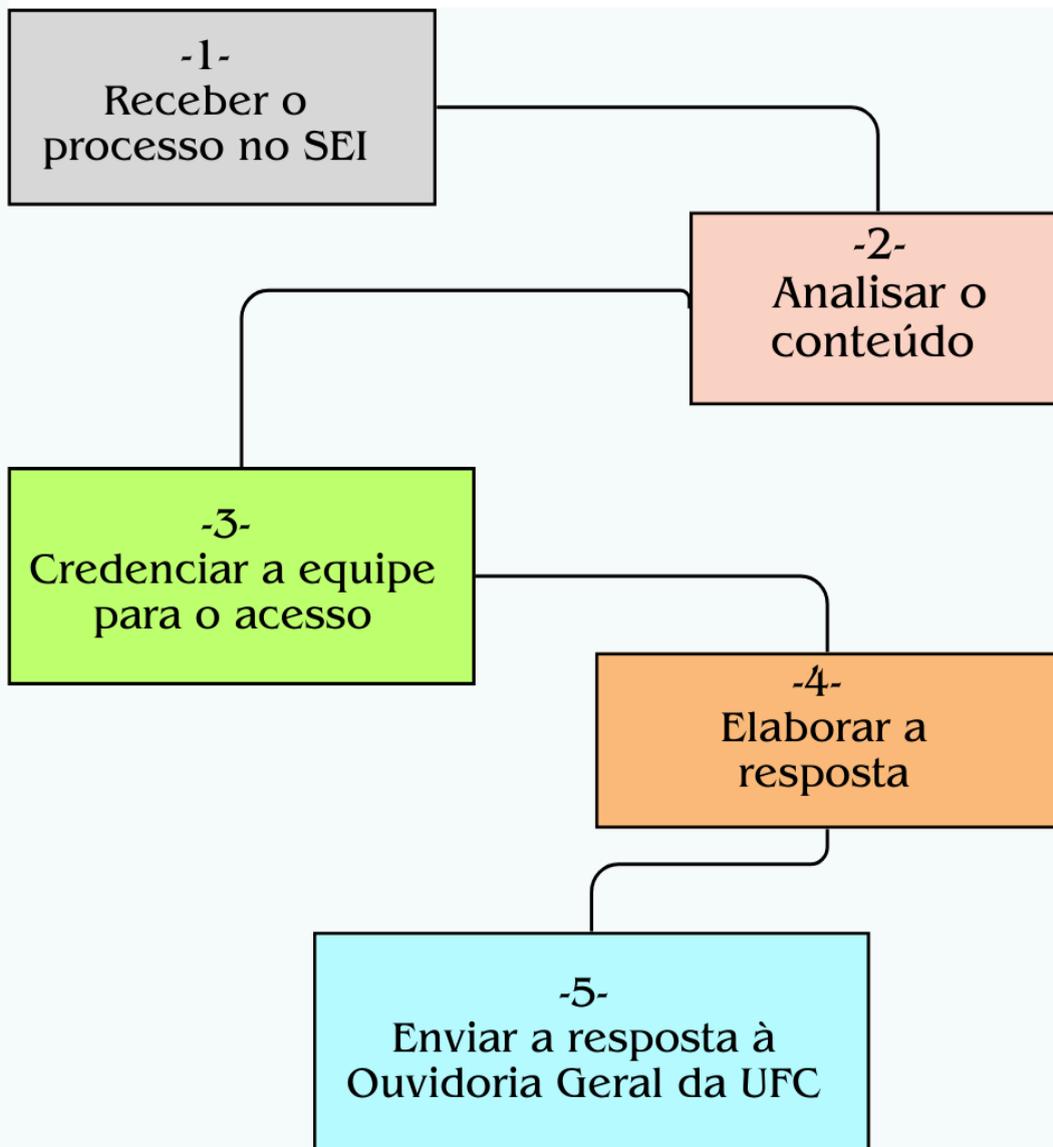
Os significados atribuídos às palavras são correspondentes ao sentido que assumem para as necessidades deste guia.

Palavra	Significado
Credenciamento	Ação feita no SEI para autorizar o acesso a um documento de natureza sigilosa.
Fala.BR	Sistema do governo federal utilizado pelo cidadão e pela cidadã para registrar as suas manifestações de ouvidoria
Manifestações	Contato registrado de forma escrita pelo cidadão que pode ser: uma sugestão, um elogio, uma solicitação, uma reclamação ou uma denúncia.
Ouvidoria	Instância de controle e participação social com a finalidade de aproximar a comunidade da administração de um órgão.
Unidades Administrativas	Unidades previstas no Estatuto da Universidade
Unidades Acadêmicas	Unidades previstas no anexo do Estatuto da Universidade
SEI	Sistema Eletrônico de Informações por meio do qual os documentos referentes às manifestações de ouvidoria são oficialmente tramitados na Universidade



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

Etapas para emitir resposta a uma manifestação de ouvidoria





UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL

Orientações práticas e sugestões por atividade

Foram elencadas as principais atividades relacionadas ao recebimento de manifestações de ouvidoria de modo que os(as) gestores(as) e suas equipes tenham conhecimento das sugestões de ações para a emissão das respostas.

Atividade	Orientação	Sugestão
Receber o processo no SEI	<ul style="list-style-type: none">• Abrir o processo no SEI;• Verificar se a manifestação de fato é destinada a sua unidade;• Verificar o prazo para o envio da resposta	Se o conteúdo recebido não for pertinente a sua unidade, entre em contato com a Ouvidoria Geral pelo telefone 3366.7339 e, por gentileza, mantenha sigilo sobre as informações.
Analisar o conteúdo	<ul style="list-style-type: none">• Verificar o conteúdo geral do texto;• Identificar qual(quais) setor(es); está(ão) diretamente envolvido(s);• Checar o assunto ou o questionamento central da manifestação encaminhada	Após identificar o assunto central, ou seja, o que motivou a manifestação, é importante conversar com as equipes diretamente envolvidas de modo a organizar as informações e elaborar uma resposta.
Credenciar a equipe para o acesso	<ul style="list-style-type: none">• Verificar se o setor específico que pode contribuir com os elementos para a resposta também estão credenciados;• Credenciar o(a) gestor(a) das equipes que podem contribuir com a resposta	A Ouvidoria Geral da UFC sempre credencia a autoridade maior da unidade e, comumente, alguns(as) servidores(as) que tenham sido preliminarmente autorizados pela gestão da unidade. De todo modo, a autoridade maior da unidade pode credenciar outras pessoas para ter o acesso ao processo SEI. Basta clicar no SEI no ícone abaixo e selecionar o nome do(a) servidor(a): 
Elaborar a resposta	<ul style="list-style-type: none">• Organizar as informações de modo que:<ul style="list-style-type: none">- respondam ao questionamento ou assunto central;- informem o que foi “apurado” sobre o assunto; o que foi resolvido; ou quais ações foram planejadas para a tomada de providências futuras	Ao elaborar a resposta é sugerido que os argumentos, quando possível e viável, sejam fundamentados em alguma norma institucional (como a citação de editais, portarias, resoluções, artigos do Estatuto ou Regimento, por exemplo) ou lei específica, decreto, instruções normativas e similares (quando a situação permitir).
Enviar a resposta à Ouvidoria Geral da UFC	<ul style="list-style-type: none">• Fazer a revisão do texto; e• Colher a assinatura da autoridade maior ou de pessoa designada e autorizada para emitir a resposta	A revisão do texto é importante para checar se todas as informações planejadas constam na versão final do documento. Além disso, é fortemente recomendado que a autoridade maior da unidade tenha ciência do conteúdo. De todo modo, outras pessoas poderão assinar o documento final, mas é importante que a autoridade maior seja avisada do que será respondido. Observação: após assinado, não é preciso tramitar o processo, isso já é automático.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ OUVIDORIA GERAL

Recomendações gerais

Sobre a linguagem a ser utilizada

É recomendado o uso de uma linguagem cidadã para a emissão das respostas. Isso está fundamentado no § único do Art. 4.º Instrução Normativa OGU/CGU nº 01/2014, a saber:

Parágrafo único. Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Sobre o prazo

É importante verificar o prazo para o envio da resposta, visto que é necessário cumprir o Art. 10 da Resolução CONSUNI Nº 9/2015:

Art. 10. Os servidores e os ocupantes de cargos de direção, nas áreas acadêmicas e administrativas, deverão, quando solicitados, prestar todas as informações disponíveis sobre o objeto da solicitação, no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez), mediante justificativa apresentada ao titular da Ouvidoria. (grifo nosso)

Sobre a ausência de resposta às manifestações

É importante que as unidades demandadas enviem resposta sobre as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria Geral da UFC de modo a cumprir o princípio da transparência e o cumprimento do § único da Resolução CONSUNI Nº 9/2015:

Parágrafo único. A não manifestação, por parte de servidores de dirigentes, no prazo de que trata este artigo, irá sujeitá-los à apuração de sua responsabilidade, através de procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação do Ouvidor, constando o fato, obrigatoriamente, de relatório do Ouvidor ao Conselho Universitário.

Além disso, reforçamos que o Art. 32 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, caracteriza como conduta ilícita do agente público “recusar-se a fornecer a informação requerida nos termos da lei, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta incompleta ou imprecisa”, sendo esta considerada infração administrativa, devendo ser apenada, no mínimo, com suspensão, segundo os critérios da Lei 8.112/90 (RJU).



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ OUVIDORIA GERAL

Sobre os cuidados com os dados pessoais

Caso as informações solicitadas contenham dados pessoais que não devam ser publicizados ou não sejam de titularidade do solicitante, a resposta ao pedido deve ser pseudonimizada pela unidade. Dessa forma, a resposta ao presente ofício não deve conter dados pessoais de acesso restrito, de acordo com o Art. 31 da [LAI](#).

Sobre a impossibilidade de atender os pedidos de acesso à informação

É necessário compreender que o procedimento de “pseudonimização” deve ser realizado de forma a impossibilitar a associação, direta ou indireta, dos dados aos seus titulares. No entanto, caso tal desassociação seja impossível, ou o volume de dados torne o referido trabalho desproporcional, o pedido deve ser indeferido pelo setor, com fundamento no Art. 13 do [Decreto nº 7724/12](#), a saber:

Art. 13. 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.

Observação final

Em caso de dúvidas sobre prazos, conteúdos do texto da manifestação, entre outros elementos, as unidades podem entrar em contato com a Ouvidoria Geral da UFC por meio do telefone/*whatsapp* 3366.7339 e *e-mail* ouvidoria@ufc.br.

Fortaleza, 17 de novembro de 2023.

Equipe da Ouvidoria Geral da UFC