



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
REITORIA
GABINETE DO REITOR
OUVIDORIA GERAL

INSTRUÇÃO DE TRABALHO Nº 2/2026/OUVGERAL/GR/REITORIA, de 04 de setembro de 2026.

Estabelece o procedimento para a priorização da rotina de tratamento das demandas de acesso à informação e das manifestações de ouvidoria no âmbito da Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Ceará (UFC).

A **OUVIDORA GERAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**, no uso de suas atribuições regimentais e considerando as diretrizes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv),

CONSIDERANDO o Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da UFC;

CONSIDERANDO a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), e o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que a regulamenta no âmbito federal, detalhando o funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);

CONSIDERANDO a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que a regulamenta e organiza o SisOuv;

CONSIDERANDO a Portaria Normativa CGU nº 238, de 8 de dezembro de 2025, que estabelece as orientações oficiais para o exercício das competências dos integrantes do SisOuv e orienta a utilização das ferramentas de transparência e atendimento;

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer os critérios e a ordem de prioridade para a análise e o processamento de demandas na rotina de trabalho da Ouvidoria Geral, abrangendo as solicitações de acesso à informação recebidas via sistema Informa.BR e as manifestações de ouvidoria registradas no Fala.BR.

Art. 2º A priorização das atividades operacionais observará a seguinte ordem e procedimentos:

I – Prioridade 1: Manifestações de Ouvidoria (Fala.BR) classificadas como “Denúncias” e “Denúncias Anônimas” :

a) Triar e encaminhar, com preferência absoluta, as manifestações classificadas como

"Denúncias" e "Denúncias Anônimas", respectivamente independentemente da ordem cronológica de entrada na Ouvidoria Geral;

b) Acompanhar e controlar a tramitação das denúncias já distribuídas até a emissão da resposta final;

c) Monitorar o transcurso dos prazos e as pendências de respostas conclusivas.

II – Prioridade 2: Solicitações de Acesso à Informação (Informa.BR):

a) Analisar, de forma primária e urgente, os pedidos pendentes de triagem;

b) Monitorar os prazos das solicitações já encaminhadas aos setores competentes que aguardam resposta conclusiva;

c) Acompanhar rigorosamente os prazos e conferir celeridade à instrução dos recursos interpostos.

III – Prioridade 3: Manifestações de Ouvidoria (Fala.BR):

a) Triar e encaminhar, com preferência absoluta, as manifestações classificadas como "Denúncias", independentemente da ordem cronológica de entrada na Ouvidoria Geral;

b) Acompanhar e controlar a tramitação das denúncias já distribuídas até a emissão da resposta final;

c) Processar as demais tipologias, "Reclamação", "Solicitação", "Sugestão" e "Elogio", respeitando estritamente a ordem cronológica de registro no sistema;

d) Monitorar o transcurso dos prazos e as pendências de respostas conclusivas relativas às tipologias do item "c".

Art. 3º Cabe aos(as) servidores(as) da Ouvidoria Geral assegurar a estrita observância da ordem de prioridade fixada no Art. 2º, promovendo encaminhamentos internos céleres para que as unidades administrativas e acadêmicas da UFC disponham de tempo hábil para manifestação, nos termos do Regimento Interno.

Art. 4º É obrigatório o registro diário em planilha interna de controle de todas as demandas processadas, devendo constar a situação atualizada do trâmite, uma breve síntese do assunto e a identificação do(a) servidor(a) responsável pelo atendimento.

Art. 5º A Ouvidoria Geral manterá rotina de acompanhamento dos prazos de atendimento das manifestações recebidas via Fala.BR e Informa.BR, observadas as seguintes orientações:

I – **Verificação diária:** as plataformas Fala.BR e Informa.BR serão consultadas diariamente para a identificação de manifestações em atraso ou próximas do vencimento, devendo a situação ser comunicada à equipe da Ouvidoria Geral;

II – **Verificação semanal:** será verificada a existência de manifestações pendentes de análise ou tratamento remanescentes da semana anterior nas plataformas Fala.BR e Informa.BR, reportando-se os seus respectivos números à equipe, preferencialmente às segundas-feiras; e

III – **Verificação semestral:** será mantido o acompanhamento, via SEI, dos processos encaminhados para apuração em unidades externas à Ouvidoria Geral, certificando-se de que as providências adotadas permitam a devida atualização da manifestação no Fala.BR.

Parágrafo único. O acompanhamento dos processos no SEI será gerido mediante o recurso de atribuição de prazo. Quando a apuração demandar maior tempo, o(a) servidor(a) deverá utilizar a opção “Agendar Reabertura do Processo”, programando o retorno dos autos para a data acordada.

Art. 6º Os casos omissos nesta Instrução de Trabalho serão analisados e deliberados pela gestão da Ouvidoria Geral, observada a legislação pertinente.

Art. 7º Esta Instrução de Trabalho entra em vigor na data de sua publicação.



Documento assinado eletronicamente por **VERONICA MORAIS XIMENES, Ouvidor(a)**, em 28/09/2026, às 14:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufc.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **6588484** e o código CRC **F5B9FFAF**.

Este texto atualiza o original expedido em 4 de setembro de 2026 (documento SEI nº 6657395).

Referência: Processo nº 23067.044097/2026-31

SEI nº 6588484