



UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO
Gabinete da Reitoria

INSTRUÇÃO NORMATIVA N.º 03, DE 20 DE MARÇO DE 2019

Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da Univasf.

CONSIDERANDO o disposto no art. **37, parágrafo 3º, inciso I, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**, que estabelece a necessidade de manutenção, pela administração direta e indireta, de formas de participação popular no acompanhamento da prestação de serviços públicos;

CONSIDERANDO o disposto na **Lei nº 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;

CONSIDERANDO o disposto no **Decreto nº 9.094, de 17 de junho de 2017**, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário;

CONSIDERANDO o disposto no **Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018**, que regulamenta a Lei nº 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;

CONSIDERANDO o disposto na **Instrução Normativa CGU nº 02, de 30 de maio de 2017**, que Disciplina a celebração do Termo de Ajustamento de Conduta – TAC, no âmbito do Poder Executivo Federal;

CONSIDERANDO o disposto na **Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018**, que dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO
Gabinete da Reitoria

CONSIDERANDO o disposto na **Instrução Normativa CGU nº 05, de 18 de junho de 2018**, que estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

CONSIDERANDO o disposto na **Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 7, de 17 de setembro de 2018**, que dispõe sobre o recebimento e tratamento de denúncias e outras comunicações de irregularidade, e estabelece diretrizes para a salvaguarda da identidade do manifestante; e

CONSIDERANDO o disposto na **Instrução Normativa CGU nº 19, de 03 de dezembro de 2018**, que estabelece regra para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal;

O Reitor da Universidade Federal do Vale do São Francisco, conferidas pelo Decreto de 28 de março de 2016, publicado no Diário Oficial da União nº. 59, de 29 de março de 2016, no uso de suas atribuições,
RESOLVE:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Instituir o regimento interno da Ouvidoria-Geral da Univasf, conforme disposições constantes nesta Instrução Normativa.

Art. 2º Para os fins deste regimento, considera-se:

- I - **Usuário:** pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;
- II - **Serviço público:** atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida pela Univasf;
- III - **Agente público:** quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO
Gabinete da Reitoria

- IV - **Manifestações:** reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e comunicações.

- V - **Unidade de ouvidoria:** unidade administrativa responsável pelo acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades a que se refere o art. 1º do Anexo I do Decreto nº 8.910, de 2016;

- VI - **Certificação de identidade:** procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido;

- VII - **Decisão administrativa final:** ato administrativo mediante o qual o órgão ou a entidade pública manifesta-se acerca da procedência ou improcedência do pedido, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento; e

- VIII - **Linguagem cidadã:** linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 3º A Ouvidoria atuará de acordo com as seguintes diretrizes:

- I. Agir com presteza e imparcialidade;
- II. Colaborar com a integração das ouvidorias;
- III. Zelar pela autonomia da ouvidoria;
- IV. Promover a participação social; e
- V. Contribuir para a efetividade dos serviços prestados pela Universidade Federal do Vale do São Francisco.

CAPÍTULO II
DANATUREZA

Art. 4º A Ouvidoria-Geral da Univasf é um Órgão de Assessoramento do Reitor, com função precípua de mediação, visando ao aperfeiçoamento das ações institucionais e a promoção e defesa dos usuários dos serviços públicos prestados por esta Instituição Federal de Ensino Superior.

Parágrafo único. A Ouvidoria não tem caráter judicativo ou deliberativo e exercerá a função mediadora/conciliadora para resolução das manifestações apresentadas pelos integrantes da comunidade interna e externa à Univasf.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO

Gabinete da Reitoria

CAPÍTULO III

DA ORGANIZAÇÃO

Seção I

Da estrutura e vinculação administrativa

Art. 5º A Ouvidoria-Geral da Univasf é vinculada ao Reitor, sendo-lhe assegurada a autonomia e independência funcional no exercício de suas atribuições, e terá seguinte estrutura:

- I. Ouvidor-Geral;
- II. Secretaria;
- III. Núcleo de Solução Consensual de Conflitos; e
- IV. Comitê Permanente de Desburocratização.

§1º Será assegurado ao Ouvidor o acesso a servidores, discentes, documentos e informações desta IFES necessários ao deslinde das manifestações protocoladas na Ouvidoria.

§2º A critério do Reitor, poderão ser instituídas ouvidorias nos *Campi* da Universidade Federal do Vale do São Francisco, e estas, denominadas Ouvidorias Setoriais serão subordinadas à Ouvidoria-Geral da Univasf.

Art. 6º A Ouvidoria-Geral da Univasf será gerida por um Ouvidor, servidor estável, integrante do quadro permanente da Univasf, nomeado pelo Reitor e devidamente capacitado para exercício da função.

Parágrafo único. A função de Ouvidor-geral não poderá ser acumulada com o exercício de qualquer mandato sindical ou qualquer outra função de direção ou assessoramento, sendo defeso ao mesmo participar de Comissões processantes ou de concurso interno, desde que não viole a sua independência e imparcialidade.

Art. 7º A Ouvidoria-Geral da Univasf é integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal. Sujeita-se à orientação normativa e supervisão técnica da Ouvidoria-Geral da União, órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa à Universidade Federal do Vale do São Francisco, consoante artigo 7º do Decreto nº 9.492/2018.

CAPÍTULO IV

DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA-GERAL DA UNIVASF

Art. 8º São usuários dos serviços prestados pela Ouvidoria:

- I. Discentes da Univasf;
- II. Servidores da Univasf; e



UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO
Gabinete da Reitoria

- III. Demais cidadãos, pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, os serviços públicos ofertados por esta IFES.

Parágrafo único. A proteção à identidade e aos elementos que permitam a identificação do usuário dos serviços públicos ou autor da manifestação, atenderá ao disposto no art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 9º Os serviços prestados pela Ouvidoria-Geral da Univasf consubstanciam as manifestações dos usuários e serão classificados em função do teor do relato em:

- I. **Denúncia:** descrição de conduta/prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratório competentes;
- II. **Reclamação:** relato que contém demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;
- III. **Elogio:** descrição de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- IV. **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- V. **Solicitação de providências:** pedido para adoção de providências por parte da Administração;
- VI. **Comunicação:** reclamação ou denúncia anônima;
- VII. **Reclamação simplifique:** indicação de uma dificuldade enfrentada pelo usuário no acesso a um serviço público;
- VIII. **Denúncia simplifique:** os relatos que manifestem o descumprimento das normas previstas no Decreto n. 9.094/2017;
- IX. **Solicitação de simplificação:** em sentido estrito, quando o usuário descrever exigências injustificáveis ou a necessidade de revisão de determinados procedimentos ou normas existentes;
- X. **Mediação/Conciliação:** aplicação de métodos autocompositivos para solução de conflitos apresentados.

§ 1º Para as manifestações descritas nos incisos I a V serão aplicadas os dispositivos constantes na Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, no Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, na Instrução Normativa Conjunta MTCGU/OGU nº 05, de 18 de junho de 2018 e demais instrumentos legais relacionados às atividades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

§ 2º Para as manifestações descritas nos incisos VII a IX aplicar-se-á as regras constantes na Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, e na Instrução Normativa Conjunta MPDG/MTCGU nº 01, de 12 de janeiro de 2018, sem prejuízo dos demais instrumentos legais aplicáveis ao processo de simplificação dos Serviços Públicos do Poder Executivo Federal.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO
Gabinete da Reitoria

§ 3º A Mediação e a Conciliação seguirá as orientações consagradas na Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, na Instrução Normativa nº 02, de 30 de maio de 2017, bem como as demais disposições normativas referente aos procedimentos administrativos no âmbito da Administração Pública Federal.

CAPÍTULO V
DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL DA UNIVASF
Seção I
Da Defesa do Usuário de Serviços Públicos

Art. 10. Com sustentáculo na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, compete Ouvidoria-Geral da Univasf:

- I. Promover a participação do usuário na administração pública;
- II. Orientar servidores, discentes, e o cidadão-usuário sobre a forma de registro de manifestação bem como instruí-los quanto ao acompanhamento de sua tramitação;
- III. Promover a adoção de mediação e conciliação para as manifestações apresentadas passíveis de autocomposição, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento;
- IV. Receber, examinar e aplicar o adequado tratamento as manifestações apresentadas pelos usuários da Ouvidoria;
- V. Acompanhar as providências solicitadas às unidades pertinentes, informando a decisão administrativa final aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta conclusiva;
- VI. Promover a ciência ao usuário quando houver nova movimentação no procedimento aplicado à manifestação, mantendo-os atualizados quanto ao tramite do processo;
- VII. Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei nº 13.460/2017;
- VIII. Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;
- IX. Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;
- X. Receber tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018;
- XI. Garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações dos órgãos e



UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO
Gabinete da Reitoria

entidades a que estejam vinculadas e que estejam inseridas no Portal de Serviços do Governo Federal a que se refere o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016;

- XII. Organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais; e
- XIII. Exercer as demais atribuições legais e institucionais, atribuídas pelos órgãos colegiados da Univasf e que se compatibilizem com a finalidade da Ouvidoria.

§ 1º Para as reclamações relacionadas a metodologia docente e/ou condução da disciplina, a Ouvidoria poderá consultar a Pró-Reitoria de Ensino da Univasf quanto a necessidade ou não de orientação pedagógica.

§ 2º Para as manifestações que ultrapassem os limites da boa convivência, a Ouvidoria poderá consultar a Comissão de Ética da Univasf quanto a necessidade de apuração/orientação.

Art. 11. A Ouvidoria utilizará para encaminhamento das demandas a linha hierárquica institucional e, quando for insuficiente ou ineficaz, a demanda será encaminhada diretamente ao Reitor.

Art. 12. A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo, que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas pela mesma.

Parágrafo único. Os integrantes da Ouvidoria-Geral não poderão atuar como árbitros, defensores dativos, nem funcionar como testemunhas em processos e procedimentos administrativos pertinentes a conflitos em que tenham atuado.

Seção II
Da Mediação e Conciliação

Art. 13. A Ouvidoria deverá promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a Univasf, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Parágrafo único. A mediação será orientada, no que couber, pela Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

Art. 14. A conciliação de conflitos será realizada pelo Ouvidor-Geral da Univasf.

Art. 15. A mediação de conflitos será realizada pelo Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Univasf.

Parágrafo único. O Núcleo será composto por servidores estáveis, indicados pelo Reitor, com



UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO
Gabinete da Reitoria

capacitação para atuar na mediação de conflitos.

Art.16. O Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Univasf é vinculado à Ouvidoria-Geral da Univasf e será presidido pelo Ouvidor-Geral.

Art. 17. As manifestações protocoladas na Ouvidoria-Geral da Univasf passíveis de mediação serão apresentadas aos membros do Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Univasf pela Ouvidoria, após anuências das partes em participar da sessão de mediação.

Art. 18. A Ouvidoria-Geral da Univasf convidará os envolvidos no conflito para participar da sessão de mediação através de e-mail ou presencialmente.

Parágrafo único. O convite formulado pela Ouvidoria à parte considerar-se-á rejeitado se não for respondido em até dez dias corridos, contados da data de recebimento, expresso ou tácito, pelo convidado.

Art. 19. Em caso de manifestação expressa de desinteresse de uma das partes em participar da sessão de mediação, não será cabível a mediação.

Art. 20. As divergências no Núcleo de Solução Consensual de Conflitos serão decididas pelo Ouvidor.

Art. 21. Nos termos do regimento da Comissão Permanente de Controle Disciplinar da Univasf, a Ouvidoria-Geral poderá, através do Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Univasf, celebrar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), desde que atendidas as disposições constantes na Instrução Normativa nº 01/2017-CGU.

Art. 22. O Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) poderá ser celebrado pelo Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Univasf para demandas oriundas da Comissão de Ética e da Comissão Disciplinar Acadêmica da Univasf, desde que atendidas, no que couber, as disposições constantes na Instrução Normativa nº 01/2017-CGU, no que couber, e no Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994.

Art. 23. O Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) poderá ser celebrado pelo Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Univasf para demandas oriundas da Comissão Disciplinar Acadêmica da Univasf, em observância às normas disciplinares vigentes no âmbito da Univasf destinadas aos discentes, desde que atendidas, no que couber, as disposições constantes na Instrução Normativa nº 01/2017-CGU, no que couber, e no Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994.

Art. 24. O Núcleo adotará os procedimentos cabíveis para que o Termo de Ajustamento de Condutas seja firmado em até 30 dias corridos, contados da data de recebimento do processo.

Art 25. O Termo de Ajustamento de Conduta - TAC firmado será encaminhado para homologação pelo Reitor da Universidade Federal do Vale do São Francisco.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO
Gabinete da Reitoria

Art. 26. A proposta de celebração do TAC deverá ser encaminhada pela Comissão Permanente de Controle Disciplinar da Univasf, Comissão de Ética e pela Comissão Disciplinar Acadêmica, após expressa manifestação de interesse das partes, para a Ouvidoria-Geral da Univasf, através do sistema e-Ouv.

Art. 27. O pedido de celebração do TAC poderá ser indeferido pelo Ouvidor-Geral em caso de não atendimento aos requisitos de admissibilidade previstos na Instrução Normativa nº 01/2017CGU.

§ 1º Do indeferimento do pedido de celebração do TAC caberá pedido de reconsideração.

§ 2º O pedido de reconsideração supra descrito deverá ser encaminhado pela Comissão respectiva para a Ouvidoria-Geral em até 5 dias corridos, contados da data de ciência do indeferimento.

Seção III
Da Desburocratização dos Serviços Públicos

Art. 28. É atribuição da Ouvidoria-Geral receber, tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário *Simplifique!*, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018.

Art. 29. O formulário *Simplifique!* será apresentado em meio eletrônico, através do Sistema e- Ouv, disponibilizado na página principal da Ouvidoria.

Art. 30. Reclamações, denúncias e solicitações relativas à simplificação de serviços públicos serão tratadas no âmbito do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).

Art. 31. O tratamento das demandas relacionadas a desburocratização dos serviços públicos seguirá o disposto na Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018.

CAPÍTULO VI
DO RECEBIMENTO, DA ANÁLISE PRELIMINAR E DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.

Art. 32. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Instrução Normativa.

Art. 33. São gratuitos os procedimentos de que trata esta Instrução Normativa, vedada à cobrança de quaisquer importâncias do usuário.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO
Gabinete da Reitoria

Art. 34. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

Art. 35. A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 36. As manifestações dos usuários serão recebidas e tratadas pelo Sistema Informatizado do Poder Executivo federal (e-Ouv), disponibilizado na página principal da Ouvidoria-Geral da Univasf.

§ 1º Para recepção das manifestações, a Ouvidoria disponibilizará atendimento por telefone, por e-mail, pelo Sistema e-Ouve presencialmente, desde que previamente agendado.

§ 2º O atendimento por telefone terá por objetivo apenas a orientação ao usuário, e não haverá registro de manifestação por meio deste canal.

§ 3º As manifestações recebidas em atendimento presencial ou por e-mail, serão imediatamente inseridas no sistema a que se refere o caput deste artigo

Art. 37. A manifestação protocolada e que verse sobre matéria alheia aos serviços prestados pela Univasf será encaminhada à unidade de ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

Art. 38. Recebida a manifestação, a Ouvidoria procederá à análise prévia e, caso necessário, a manifestação será encaminhada às áreas responsáveis para adoção das providências cabíveis.

Art. 39. Para as manifestações passíveis de mediação/conciliação, a Ouvidoria promoverá a autocomposição do conflito, com o objetivo de preservar a relação social entre os envolvidos, em busca da satisfação mútua, estimulando as partes a abandonarem posições adversárias e a construir consenso.

Art. 40. Para subsidiar a análise prévia das manifestações, a Ouvidoria poderá solicitar informações às Unidades Administrativas e Acadêmicas da Univasf as quais deverão responder no tempo determinado para que o prazo definido nos termos do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017 seja atendido.

§ 1º Competirá ao chefe hierárquico encaminhar à Ouvidoria resposta acerca dos encaminhamentos dados à matéria objeto da manifestação, observados os prazos totais estabelecidos pela Ouvidoria-Geral da União, incluindo o pedido de prorrogação, que deverá ser devidamente justificado.

§ 2º Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer as informações solicitadas, o assunto será encaminhado à Reitoria.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO
Gabinete da Reitoria

Art. 41. Após o registro da manifestação, segue-se a análise prévia pela Ouvidoria e, na sequência inicia-se a fase de tratamento da manifestação na qual a Ouvidoria adotará o seguinte procedimento:

- I. Para as sugestões, o setor responsável será acionado para se manifestar em até 10 (dez) dias corridos quanto à possibilidade ou não da implementação da sugestão;
- II. Para as reclamações, será encaminhada à Chefia Imediata do demandado, para que este tome ciência e se manifeste no prazo de 10 (dez) dias;
- III. Para as denúncias, a Ouvidoria fará o encaminhamento à Chefia imediata do envolvido, para que este tome ciência e se manifeste no prazo de 10 (dez) dias;
- IV. Os elogios serão encaminhados para a chefia imediata do servidor demandado ou para a Unidade Administrativa responsável pelo projeto/serviço;
- V. As solicitações de informação serão encaminhadas para que a área competente manifeste-se em até 10 (dez) dias corridos;
- VI. As solicitações de providência serão encaminhadas para que a área competente manifeste-se em até 10 (dez) dias corridos;
- VII. As demandas sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos seguirão o disposto na Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 01, de janeiro de 2018.

Art. 42. Após o recebimento da resposta emitida pelo demandado, a Ouvidoria analisará a pertinência e, em caso de não atendimento aos questionamentos formulados, a Ouvidoria requererá ao emitente os esclarecimentos necessários para formulação de uma resposta satisfatório ao cidadão-usuário.

Parágrafo único. Resposta satisfatória não significa que o pleito do usuário foi atendido, mas sim que o conteúdo dela corresponde ao que foi demandado e está dentro dos níveis de cordialidade e clareza necessários para seu entendimento.

Art. 43. Finda a análise de pertinência da resposta do demandado, a Ouvidoria poderá:

- I. Recomendar às respectivas unidades a adoção de medidas que visem à melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição, a partir da sistematização de dados obtidos pela escuta e registro das manifestações acolhidas;
- II. Para às manifestações classificadas como denúncia, solicitar consulta técnica à Unidade Administrativa competente; recomendar instauração de procedimento administrativo apuratório adequado ao Reitor da Univasf; e/ou requerer consulta à Comissão de Ética;
- III. Recomendar instauração de processo à Pró-Reitoria de Ensino da Univasf na Comissão Disciplinar Acadêmica quando se tratar de denúncias sobre condutas discentes, desde que presentes elementos comprobatórios suficientes para iniciar um



UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO
Gabinete da Reitoria

procedimento apuratório.

Art. 44. O servidor que figurar por mais de duas vezes em reclamação ou denúncia cujo objeto esteja relacionado à suposta afronta às regras disciplinadas do Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994, será encaminhado para orientação pela Comissão Permanente de Ética da Univasf, com base Regimento Interno da referida Comissão, art. 3º, I.

CAPÍTULO VII

DO PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO, RESPOSTA INTERMEDIÁRIA E CONCLUSIVA.

Art. 45. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades de ouvidoria deverão solicitar ao usuário complementação de informações, que deverá ser atendido no prazo de trinta dias contados da data do seu recebimento.

§ 1º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas.

§ 2º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no *caput*, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 3º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no *caput* acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 46. A Ouvidoria-Geral da Univasf, unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal elaborará e apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias corridos, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificará o usuário do serviço público sobre a decisão administrativa.

Art. 47. A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:

- I. Expor os fatos conforme a verdade;
- II. Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- III. Não agir de modo temerário; ou
- IV. Prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

Art. 48. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, e à sua chefia imediata, conforme Capítulo VI desta Instrução Normativa.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO
Gabinete da Reitoria

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

Art. 49. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público e seguirá o tratamento disposto no Capítulo VI desta Instrução Normativa.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 50. A sugestão e a solicitação de providências recebidas serão encaminhadas à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida proposta.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da sugestão e da solicitação de providência conterá informação objetiva acerca possibilidade de adoção da medida proposta e da execução do serviço, respectivamente.

Art. 51. A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu encerramento e arquivamento.

§ 2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

- I. Estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo federal; ou
- II. Não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

Art. 52. A Ouvidoria-Geral da Univasf deverá informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalente.

Art. 53. As reclamações e denúncias quando não contiverem a identificação do usuário serão classificadas como comunicações e não obrigarão resposta conclusiva.

§ 1º As informações que constituam comunicações de irregularidade, mesmo que de origem anônima, deverão ser enviadas à unidade competente para sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO
Gabinete da Reitoria

§ 2º O procedimento investigatório preliminar mencionado no parágrafo anterior não poderá ter caráter punitivo.

CAPÍTULO VIII
DA AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DA OUVIDORIA

Art. 54. A Ouvidoria-Geral da Univasf avaliará os serviços prestado através da pesquisa de satisfação do usuário.

§ 1º A pesquisa será por meio eletrônico e após o registro da resposta conclusiva à manifestação do usuário.

§ 2º O resultado da pesquisa de satisfação do usuário será integralmente publicado na página da Ouvidoria-Geral da Univasf.

CAPÍTULO IX
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 55. A Ouvidoria-Geral da Univasf assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário ou do autor da manifestação, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

§ 1º Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado ao órgão apuratório, que ficará responsável a restringir acesso à identidade do manifestante à terceiros.

§ 2º A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo não se aplica caso se configure denúncia caluniosa, nos termos do art. 339 do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940, ou flagrante má-fé por parte do manifestante.

Art. 56. Caberá representação à Ouvidoria-Geral da União no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos nesta Instrução Normativa.

Art. 57. Os casos omissos serão resolvidos pelo Gabinete da Reitoria da UNIVASF.

Art. 58. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Petrolina/PE, 20 de março de 2019.

Julianeli Tolentino de Lima

Reitor

14



Emitido em 20/03/2019

PORTARIA Nº 03/2019 - GR (11.01.02)
(Nº do Documento: 585)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 20/03/2019 12:14)
JULIANELI TOLENTINO DE LIMA
REITOR
1528832

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sig.univasf.edu.br/documentos/> informando seu número: **585**, ano: **2019**, tipo: **PORTARIA**, data de emissão: **20/03/2019** e o código de verificação: **f2887d2e55**