

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO**

**PRESIDENTE DA REPÚBLICA**  
Jair Messias Bolsonaro

**MINISTRO DA EDUCAÇÃO**  
Milton Ribeiro

**SECRETÁRIO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR**  
Wagner Vilas Boas de Sousa

**Reitor Pro Tempore**  
Paulo César Fagundes Neves

**VICE-REITOR Pro Tempore**  
Daniel Salgado Pifano

**PRÓ-REITORA DE ENSINO**  
Pro Tempore  
Adelson Dias de Oliveira

**PRÓ-REITOR DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO  
INSTITUCIONAL**  
Pro Tempore  
Bruno Cezar Silva

**PRÓ-REITORA DE EXTENSÃO**  
Pro Tempore  
Lucia Marisy Souza Ribeiro de Oliveira

**PRÓ-REITOR DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO**  
Pro Tempore  
Patricia Avello Nicola Pereira

**PRÓ-REITORA DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL**  
Pro Tempore  
Roberto Jefferson Bezerra do Nascimento

**PRÓ-REITOR DE GESTÃO E ORÇAMENTO**  
Pro Tempore  
Sileide Dias das Neves

**PRÓ-REITORA DE GESTÃO DE PESSOAS**  
Pro Tempore  
Cyntia Andrade Reis Silva

**Responsáveis pela publicação:**  
CYNTIA ANDRADE REIS SILVA  
STANLEY GUTIERY MESSIAS DA PAZ

**SUMÁRIO**

Assunto	Página
INSTRUÇÃO NORMATIVA	02

---

---

## INSTRUÇÃO NORMATIVA

---

---

### INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01, DE 24 DE JANEIRO DE 2022.

Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da Univasf e dá outras providências.

**O REITOR *PRO TEMPORE* DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO**, no uso de suas atribuições legais, estatutárias e regimentais, conferidas pela Portaria MEC nº 384, de 9 de abril de 2020, considerando o teor do Processo nº 23402.042223/2021-50 e, ainda,

CONSIDERANDO o disposto no art. 37, § 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, suas atualizações e regulamentações, 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, suas atualizações e regulamentações, 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 no Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, alterado pelo Decreto nº 10.890/2021, 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;

CONSIDERANDO o disposto na Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, ao dispor sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A, da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo Federal, e dá outras providências.

CONSIDERANDO o disposto na Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020, alterada pela Portaria nº 3.109/2020, dispondo sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv;

CONSIDERANDO o disposto na Instrução Normativa nº 4, de 21 de fevereiro de 2020, 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, alterada pela Instrução Normativa ME/CGU Nº 55, de 20 de julho de 2020, que dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

CONSIDERANDO o disposto na Instrução Normativa CGU nº 7, de 08 de maio de 2019, que dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e- Ouv e o painel "resolveu?", e estabelece a adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16, do Decreto nº 9.492, de 2018.

**RESOLVE:**

Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da Univasf, consubstanciado nas regras dispostas nesta Instrução Normativa

**CAPÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Fica instituído 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 por órgão ou entidade da administração pública;
- III. Agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- IV. Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;
- V. Unidade de ouvidoria: unidade administrativa responsável pelo acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pelos órgãos e pelas entidades do Poder Executivo Federal, integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, conforme art.º 4, Decreto nº 9.492/2018;
- VI. Certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público federal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais;
- VII. Decisão administrativa final: ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública federal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade;
- VIII. Linguagem cidadã: utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- IX. Pseudonimização: tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em

ambiente controlado e seguro;

X. Elemento de identificação: qualquer dado ou informação que permita a associação direta ou indireta do denunciante à denúncia por ele realizada;

XI. Denunciante: qualquer pessoa, física ou jurídica, que apresente denúncia a que se refere o inciso V do *caput* do art. 2º da Lei nº 13.460, de 2017; e

XII. Unidade de apuração: unidade administrativa ou autoridade com competência para realizar a análise dos fatos relatados em denúncia.

Art. 3º A identificação do usuário dos serviços da Ouvidoria é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 1º A proteção de que trata o *caput* se estende à identidade e aos elementos de identificação do usuário, os quais compreendem:

- I. Dados cadastrais;
- II. Atributos genéticos;
- III. Atributos biométricos; e
- IV. Dados biográficos.

§ 2º O acesso às informações de que trata o *caput* será restrito aos agentes públicos legalmente autorizados e com necessidade de conhecê-las, os quais estarão sujeitos à responsabilização por seu uso indevido, nos termos do art. 32 da Lei nº 12.527, de 2011, e demais normas aplicáveis.

Art. 4º A Ouvidoria da Univasf atuará de acordo com as seguintes diretrizes:

- I. Agir com presteza e imparcialidade, focado na solução pacífica dos conflitos;
- II. Atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;
- III. Colaborar com a integração das ouvidorias;
- IV. Zelar pela autonomia da Ouvidoria;
- V. Promover a participação social;
- VI. Contribuir para a efetividade dos serviços prestados pela Universidade Federal do Vale do São Francisco; e
- VII. Buscar pela produção de soluções coletivas a partir do conjunto de problemas individuais identificados nas manifestações.

## **CAPÍTULO II DA NATUREZA**

Art. 5º A Ouvidoria-Geral da Univasf é uma Unidade Administrativa de assessoramento do Reitor, com função precípua de mediação, visando ao aperfeiçoamento das ações institucionais e à promoção e defesa dos usuários dos serviços públicos prestados por esta Instituição Federal de Ensino Superior.

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

## **CAPÍTULO III - DA ORGANIZAÇÃO**

### **Seção I**

#### **Da estrutura e vinculação administrativa**

Art. 6º A Ouvidoria-Geral da Univasf constitui o único canal para o recebimento e tratamento das manifestações de que trata o art. 3º do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Art. 7º A Ouvidoria-Geral da Univasf é vinculada diretamente ao Reitor, sendo-lhe assegurada autonomia e, ao Ouvidor, independência funcional para o 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, sendo estas denominadas Ouvidorias Setoriais subordinadas à Ouvidoria-Geral da Univasf.

Art. 8º A Ouvidoria-Geral da Univasf será gerida por um Ouvidor, servidor efetivo, integrante do quadro permanente da Univasf e em exercício na Univasf, designado pelo Reitor, devidamente capacitado para o exercício da função, conforme disposto na Portaria CGU nº 1.181/2020.

Parágrafo único. A função de Ouvidor-Geral não poderá ser acumulada com o exercício de qualquer mandato sindical ou qualquer outra função/cargo de direção ou assessoramento, sendo-lhe defeso participar de comissões com finalidade apuratórias ou não, de concurso interno, de processos seletivos e de grupos de trabalho, à exceção de comissões cujo objeto seja pertinente às atividades de Ouvidoria e não resulte em afronta às diretrizes constantes no art. 4º deste regimento.

Art. 9º As propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv serão submetidas pelo Reitor à aprovação da Controladoria-Geral da União

- CGU, nos termos do art. 11, §§ 1º e 3º, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Art. 10. A Ouvidoria-Geral da Univasf é integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e 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, nos termos do art. 7º, do Decreto nº 9.492/2018.

**CAPÍTULO IV**  
**DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA-GERAL DA UNIVASF**

Art. 11. São usuários dos serviços prestados pela Ouvidoria:

I. Discentes da Univasf;

II. Servidores da Univasf; e

III. Demais cidadãos, pessoas físicas ou jurídicas, que se beneficiem ou utilizem, efetivamente, os serviços públicos ofertados pela Univasf.

Art. 12. 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; e
- X. Mediação/Conciliação: métodos autocompositivos para solução de conflitos apresentados.

§ 1º Para as manifestações descritas nos incisos I a V, serão aplicados os dispositivos constantes na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, e demais instrumentos normativos relacionados às atividades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, no que couber.

§ 2º Para as manifestações descritas nos incisos VII a IX, serão utilizadas as disposições da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 e demais instrumentos normativos aplicáveis ao processo de simplificação dos Serviços Públicos no âmbito do Poder Executivo Federal.

§ 3º Para a Mediação e a Conciliação, serão adotadas as orientações previstas na Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, na Instrução Normativa nº 04, de 21 de fevereiro de 2020, bem como nas demais disposições normativas referentes aos procedimentos administrativos no âmbito da Administração Pública Federal, no que couber.

## CAPÍTULO V

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

Art. 13. Com fulcro na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, são atribuições da Ouvidoria-Geral da Univasf:

- I. Promover a participação do usuário na administração da Univasf;
- 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 do Decreto nº 9.094/2017 e suas regulamentações posteriores;

XI. Organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

XII. Exercer as demais atribuições legais e institucionais, atribuídas pelos órgãos colegiados da Univasf, desde que sejam compatíveis com a finalidade da Ouvidoria;

XIII. Coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

XIV. Analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

XV. Zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

XVI. Realizar a interlocução e observar as orientações do órgão central do SisOuv, no âmbito de suas competências;

XVII. Adotar medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019 e suas atualizações posteriores;

XVIII. Exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017;

XIX. Produzir anualmente o relatório de gestão; e

XX. Em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

- a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
- b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
- c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
- d) consolidar os dados por eles coletados.

Art. 14. A Ouvidoria utilizará, para tratamento das demandas registradas, a linha

hierárquica institucional e, quando for insuficiente ou ineficaz, a demanda será encaminhada diretamente ao Reitor.

Art. 15. 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 por ela desenvolvidas, exceto pela celebração dos Termos de Ajustamento de Conduta, conforme previsto neste Regimento.

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

## **Seção II Da Mediação e Conciliação**

Art. 16. A Ouvidoria promoverá, quando cabível, a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a Univasf, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

§ 1º A mediação será orientada, no que couber, pela Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

§ 2º Os procedimentos a que se refere o *caput* poderão ocorrer após a publicação de resposta conclusiva pela Ouvidoria e obedecerão aos prazos e procedimentos estabelecidos pela Universidade, observadas as diretrizes da Portaria CGU nº 581/2021.

§ 3º A adoção de procedimentos de solução pacífica poderá ocorrer concomitantemente à outros procedimentos administrativos, até mesmo paralelamente a processos apuratórios.

§ 4º Formalizados acordos em termos de conciliação/mediação, quando cabíveis, haverá comunicação à chefia imediata do agente público, com o envio de cópia do termo, para acompanhamento do acordado.

§ 5º No caso de descumprimento do acordado, a Ouvidoria adotará imediatamente as providências necessárias à continuidade/início do respectivo procedimento disciplinar e/ou administrativo, sem prejuízo da apuração relativa à inobservância das obrigações previstas nos termos de conciliação/mediação.

§ 6º Declarado o cumprimento do acordo firmado em termo de conciliação/mediação, não será instaurado procedimento disciplinar pelos mesmos fatos objeto da negociação, salvo comprovada má-fé.

Art. 17. A conciliação de conflitos será realizada pelo Ouvidor-Geral da Univasf.

Art. 18. A mediação de conflitos será realizada pelo Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Univasf, se o Ouvidor assim entender cabível ou a pedido do usuário.

Art. 19. O Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Univasf é vinculado à Ouvidoria-Geral da Univasf e será presidido pelo Ouvidor-Geral.

§ 1º O Núcleo será composto por servidores efetivos, indicados pelo Reitor, com capacitação para atuar na mediação de conflitos.

§ 2º Apenas integrará o Núcleo de Solução Consensual de Conflitos os servidores que finalizarem capacitação ofertada pela Instituição especificamente para este fim.

Art. 20. A Ouvidoria-Geral da Univasf, mediante encaminhamento mensagem via e-mail, convidará os envolvidos no conflito para participar da sessão de mediação a ser realizada virtual 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. A recusa em participar da mediação também poderá ser expressa, no mesmo prazo.

Art. 21. As manifestações protocoladas na Ouvidoria-Geral da Univasf passíveis de mediação serão apresentadas aos membros do Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Univasf (NSCC) pela Ouvidoria, após anuência das partes em participar da sessão de mediação.

Parágrafo único. Aplicam-se aos integrantes do Núcleo de Solução Consensual de Conflitos as mesmas hipóteses legais de impedimento e suspeição aplicáveis aos membros das unidades apuratórias.

Art. 22. Em caso de manifestação expressa de desinteresse de uma das partes em participar da sessão de mediação, esta não será adotada, comunicando-se o fato às demais partes.

Art. 23. As divergências no Núcleo de Solução Consensual de Conflitos serão decididas pelo Ouvidor.

Art. 24. A Ouvidoria-Geral poderá, por meio do Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Univasf, celebrar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), após indicação do

procedimento em sede de juízo de admissibilidade pela Comissão Permanente de Controle Disciplinar da Univasf (CPCD) e autorizado pelo Reitor, desde que atendidas as disposições constantes na Instrução Normativa nº 04/2020-CGU.

Art. 25. 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, desde que atendidas, no que couberem, as disposições constantes na Instrução Normativa nº 04/2020-CGU e no Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994.

Art. 26. 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 couberem, as disposições constantes na Instrução Normativa nº 04/2020-CGU e no Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994.

Art. 27. O Núcleo adotará os procedimentos cabíveis para que o Termo de Ajustamento de Conduta seja firmado em até 30 dias corridos, contados da data de recebimento do processo.

Art. 28. O Termo de Ajustamento de Conduta - TAC firmado será encaminhado para homologação pelo Reitor da Universidade Federal do Vale do São Francisco.

Art. 29. Em processos disciplinares em curso, o pedido de TAC poderá ser feito pelo interessado à autoridade instauradora em até dez dias após o recebimento da notificação de sua condição de acusado. A respectiva comissão encaminhará a proposta para a Ouvidoria- Geral da Univasf, por meio do sistema Fala.Br.

Art. 30. O pedido de celebração do TAC poderá ser indeferido pelo Ouvidor-Geral, caso não atenda aos requisitos de admissibilidade previstos na Instrução Normativa nº 04/2020- CGU.

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

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

### **Seção III** **Da Desburocratização dos Serviços Públicos**

Art. 31. É atribuição da Ouvidoria-Geral receber, tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário "Simplifique!", nos termos do Decreto nº 9.094/2017 e suas regulamentações.

Art. 32. O formulário "Simplifique!" será apresentado em meio eletrônico, na PlataformaFala.Br, disponibilizado na página principal da Ouvidoria.

Art. 33. Reclamações, denúncias e solicitações relativas à simplificação de serviços públicos serão tratadas no âmbito do Fala.Br.

Art. 34. O tratamento das demandas relacionadas a desburocratização dos serviços públicos seguirá o disposto no Decreto nº 9.094/2017 e em suas respectivas regulamentações e orientações emitidas pelo Órgão Central do SisOuv.

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

### **Seção I Dos procedimentos gerais**

Art. 35. Para recepção das manifestações, a Ouvidoria disponibilizará atendimento por telefone, e-mail, Plataforma Fala.Br e presencialmente, desde que previamente agendado.

§ 1º O atendimento por telefone terá por objetivo emitir orientação ao usuário, não sendo possível formalizar uma manifestação por meio deste canal.

§ 2º As manifestações dos usuários serão recebidas e tratadas pelo Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal (Fala.Br), disponibilizado na página principal da Ouvidoria-Geral da Univasf.

§ 3º A Ouvidoria deverá cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos nos Capítulos VI e VII deste Regimento no prazo de trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa emitida pela Unidade/servidor demandado.

Art. 36. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, através da Plataforma Fala.BR ou por sistema a esta integrado, observando-se que:

I. As manifestações recebidas em outros meios serão digitalizadas e inseridas

imediatamente no sistema a que se refere o *caput*, após autorização prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário;

II. Sempre que o manifestante desejar apresentar manifestação de forma verbal, o Ouvidor orientará sobre a necessidade de registro na Plataforma Fala.Br, de forma direta ou em meio físico (formulário a ser disponibilizado pela Ouvidoria) que possibilite a digitalização posterior no Fala.Br;

III. Serão registradas na Plataforma Fala.Br, como comunicações de irregularidade, as manifestações que não contiverem identificação do manifestante, sendo dado o tratamento de denúncia, dispensada a produção de resposta conclusiva;

Parágrafo único. A ausência de resposta conclusiva não dispensa o registro dos encaminhamentos, observados, no que couber, os fluxos definidos para tratamento das manifestações do tipo denúncia.

Art. 37. A Ouvidoria-Geral da Univasf constitui o único canal para o recebimento e tratamento das manifestações dispostas na Lei nº 13.460/2017 e no Decreto nº 9.492/2018, de maneira que as demais unidades da Univasf, caso instadas pelos usuários a receber manifestações, presencialmente ou por escrito, deverão promover seu pronto encaminhamento à Ouvidoria.

Art. 38. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Instrução Normativa.

Art. 39. São gratuitos os procedimentos de que trata esta Instrução Normativa, vedada a cobrança de quaisquer importâncias do usuário.

Art. 40. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

Art. 41. 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. 42. A manifestação protocolada e que verse sobre matéria alheia aos serviços prestados pela Univasf será encaminhada à unidade do SisOuv responsável pelas providências requeridas.

## Seção II

### Da análise preliminar

Art. 43. Recebida a manifestação, a Ouvidoria procederá à análise preliminar e, caso necessário, a manifestação será diretamente encaminhada às áreas responsáveis para adoção das providências cabíveis.

Art. 44. Na análise preliminar, poderão ser coletados, junto às Unidades Administrativas e Acadêmicas da Univasf, elementos necessários para a atuação da Ouvidoria, inclusive a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

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

§ 2º A denúncia será considerada habilitada quando presentes os requisitos de que trata o § 1º.

§ 3º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I. Os fatos relatados forem de competência de órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo Federal; ou

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

Art. 45. Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, a Ouvidoria solicitará ao usuário complementação de informações, nos moldes do art. 57 desta Instrução Normativa.

Art. 46. 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, permitindo que o prazo definido no Decreto nº 9.492/2018 seja atendido.

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

§ 2º Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer as

informações solicitadas, o assunto será encaminhado à Reitoria.

### **Seção III Do tratamento**

Art. 47. Após o registro da manifestação, será realizada a análise preliminar pela Ouvidoria e, na sequência, inicia-se a fase de tratamento da manifestação, na qual a Ouvidoria poderá adotar um dos seguintes procedimentos iniciais:

I. Para as sugestões, o setor responsável será acionado para se manifestar quanto à possibilidade ou não da implementação;

II. Para as reclamações, será encaminhada à Chefia Imediata do demandado, para que este tome ciência e emita posicionamento em prazo determinado;

III. Para as denúncias, a Ouvidoria fará o encaminhamento à Chefia imediata do envolvido, para que este tome ciência e emita posicionamento em prazo determinado;

IV. Os elogios serão encaminhados para a chefia imediata do servidor demandado ou para a Unidade Administrativa/Acadêmica responsável pelo projeto/serviço;

V. As solicitações de providência serão encaminhadas para que a área competente manifeste-se em um prazo determinado;

VI. 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. 48. Após o recebimento da resposta emitida pelo demandado, a Ouvidoria analisará a pertinência e adequação e, em caso de não atendimento aos questionamentos formulados, a Ouvidoria requererá ao emitente as complementações necessárias para formulação de uma resposta satisfatória ao usuário, ou para iniciar uma nova fase de tratamento.

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

Art. 49. Da análise preliminar, se a demanda for passível de mediação/conciliação, a Ouvidoria promoverá a adoção de meios consensuais de solução de conflitos, com o objetivo de preservar a relação social entre os envolvidos, em busca da satisfação mútua, estimulando as partes a abandonarem posições adversárias e construir consenso.

Art. 50. Finda a análise de pertinência/adequação 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 pelo registro das informações colhidas;

II. Caso necessário, propor o aperfeiçoamentos na prestação dos serviços e/ou propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, informando sobre o procedimento para, quando cabível, acompanhamento das medidas a serem adotadas, permitindo que sejam produzidas soluções coletivas a partir do conjunto de problemas individuais identificados nas manifestações;

III. Para as manifestações classificadas como denúncia, solicitar consulta técnica à Unidade Administrativa competente; recomendar, ao Reitor da Univasf, instauração de procedimento administrativo apuratório adequado; celebrar TAC; e/ou requerer consulta à Comissão de Ética;

IV. Recomendar à Pró-Reitoria de Ensino da Univasf instauração de processo na Comissão Disciplinar Acadêmica, quando se tratar de denúncia sobre condutas discentes, desde que presentes elementos comprobatórios suficientes para iniciar um procedimento apuratório; e, sendo viável, celebrar TAC.

V. Encaminhar a demanda para a Controladoria Interna, com a finalidade de auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os objetivos institucionais.

§ 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 à necessidade ou não de orientação pedagógica, e/ou recomendar a orientação pedagógica.

§ 2º Para reclamações e solicitações de providências, a Ouvidoria poderá formalizar termo de compromisso entre os envolvidos a fim de alinhar perspectivas de interações futuras.

§ 3º Para as manifestações em cujo relato constar interações que ultrapassem os limites da boa convivência, a Ouvidoria poderá formalizar termo de compromisso e/ou formular consulta à Comissão de Ética da Univasf quanto à necessidade de apuração/orientação.

Art. 51. O servidor que, por mais de duas vezes, figurar em reclamação ou denúncia cujo objeto esteja relacionado a 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.

Art. 52. Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade, dispensada a produção de resposta conclusiva.

Parágrafo único. A ausência de resposta conclusiva não dispensa a Ouvidoria do registro do encaminhamento à unidade de apuração ou da motivação de seu arquivamento no campo de resposta no Fala.Br, quando presentes indícios mínimos de autoria, materialidade e relevância.

#### **Seção IV Da proteção ao Denunciante**

Art. 53. Desde o recebimento da denúncia, a Ouvidoria adotará as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 1º A proteção da identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer, pelo prazo de cem anos, nos termos do § 1º, art. 6º, do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 2º A necessidade de conhecer será declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

§ 3º A proteção à identidade independe de prévia habilitação da denúncia pela Ouvidoria.

#### **Subseção I Do compartilhamento e do consentimento**

Art. 54. O compartilhamento dos elementos de identificação do denunciante entre órgãos ou entidades distintas poderá ser realizado sob as seguintes hipóteses:

I. Mediante consentimento do titular, nos casos em que haja a necessidade de tratamento da denúncia por unidade de ouvidoria distinta da que recebeu a manifestação;

II. Para cumprimento de ordem judicial; ou

III. Mediante requerimento de órgãos de apuração, quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

Art. 55. Na hipótese prevista no inciso I, art. 53, desta Instrução Normativa, a Ouvidoria solicitará o consentimento do denunciante para o compartilhamento de seus elementos de identificação, o qual terá o prazo de vinte dias para se manifestar, conforme Portaria nº 581/2021/CGU.

§ 1º A ausência de manifestação do denunciante será considerada como negativa de consentimento, para todos os efeitos.

§ 2º O disposto no *caput* não impede que a Ouvidoria promova o encaminhamento de denúncia pseudonimizada a outra unidade, desde o momento de seu recebimento, quando os elementos de identidade do denunciante não se revelarem essenciais para a caracterização do fato relatado.

§ 3º Na ausência de consentimento expresso de que trata o art. 54 desta Instrução Normativa, quando sua pseudonimização descaracterizar o fato relatado, inviabilizando eventual apuração, essa circunstância será devidamente justificada e registrada na Plataforma Fala.BR para formalizar o encerramento da denúncia e envio da resposta conclusiva ao manifestante.

#### **Subseção II Da pseudonimização**

Art. 56. A Ouvidoria realizará a pseudonimização dos elementos de identificação do denunciante, nos termos da Portaria CGU nº 581, de 2021, previamente ao trâmite para as unidades de apuração.

§ 1º As unidades de apuração poderão requerer à Ouvidoria os elementos de identificação do denunciante que forem indispensáveis à apuração dos fatos, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 2º As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas às unidades de apuração com indicação de que os documentos originais estão sob a guarda da Ouvidoria, e que se encontram disponíveis mediante requisição formal da unidade, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 3º Os requerimentos de que tratam os §§ 1º e 2º serão incluídos na Plataforma Fala.BR.

Art. 57. Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros:

- I. Produção de extrato;
- II. Produção de versão tarjada; e
- III. Redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

## **CAPÍTULO VII DO PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO, RESPOSTA INTERMEDIÁRIA E CONCLUSIVA.**

### **Seção I Da complementação**

Art. 58. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento.

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

§ 2º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no *caput*, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 3º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido (trinta dias corridos) implicará no arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

### **Seção II Da resposta intermediária**

Art. 59. 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.

Parágrafo único. Se não for possível registrar uma resposta conclusiva no prazo estabelecido no *caput*, a Ouvidoria registrará resposta intermediária, a cada trinta dias, que conterá informações sobre a impossibilidade de oferta da resposta conclusiva e, se possível, de previsão para decisão final.

### **Seção III** **Da resposta conclusiva**

Art. 60. A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, se o usuário descumprir um dos seguintes deveres:

- 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. 61. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, a Ouvidoria observará o seguinte conteúdo mínimo:

- I. No caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;
- II. No caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado, medidas adotadas e proposições de melhoria;
- III. No caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento;
- IV. No caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber;
- V. No caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

Art. 62. Quando acatada a solicitação de simplificação, a resposta conclusiva deverá informar:

I. A descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;

II. As fases e cronograma de implantação da simplificação; e

IV. As formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a implementação da simplificação.

Art. 63. Se acatada a solicitação de simplificação, a unidade demandada informará à Ouvidoria 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, art. 9º, da Instrução Normativa Conjunta ME/CGU nº 1, de 2018, com a redação dada pela Instrução Normativa Conjunta ME/CGU nº 55, de 2020, para constar da resposta conclusiva ao usuário.

### **CAPÍTULO VIII DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA INTERNA**

Art. 64. Serão classificadas manifestação de ouvidoria interna aquelas realizadas por agentes públicos a serviço da Univasf referentes a:

I. Conduta de agentes públicos da Univasf;

II. Prestação de serviços destinados aos agentes públicos a serviço da Univasf; e

III. Ato administrativo relacionado às atividades meio da Univasf.

### **CAPÍTULO IX DO ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA**

Art. 65. A Ouvidoria fará o acompanhamento das providências adotadas pelas Unidades Administrativas/Acadêmicas em decorrência das manifestações de ouvidoria concluídas.

Parágrafo único. Em sede de acompanhamento, para efetivar a atribuição prevista no art. 13, IV, da Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria poderá encaminhar a demanda para auditoria, bem como informar a chefia imediata quanto à situação atual da demanda e sugerir a adequação do serviço ao que foi acordado.

Art. 66. No ato do envio da resposta conclusiva a que se refere art. 60, a Ouvidoria

registrará informação sobre a resolutividade da manifestação na Plataforma Fala.BR, observando-se que:

I. A manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade administrativa/acadêmica responsável; e

II. A manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade administrativa/acadêmica responsável.

Parágrafo único. A informação sobre resolutividade registrada na Plataforma Fala.BR poderá ser alterada a qualquer momento pela Ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade organizacional responsável, cabendo à Ouvidoria avaliar a sua relevância para os fins de reabertura da demanda.

#### **CAPÍTULO X DA SUPERVISÃO TÉCNICA DOS CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

Art. 67. A Ouvidoria realizará a supervisão técnica dos canais que prestem atendimento ao usuário para assegurar o cumprimento do disposto na Portaria CGU nº 581/2021, no que se refere ao tratamento de manifestações de ouvidoria.

Parágrafo único. Por canais de atendimento ao usuário entende-se, dentre outros:

I. Os Serviços de Informação ao Cidadão de que trata a Lei nº 12.527, de 2011, enquanto não integrantes da estrutura da Ouvidoria-Geral da Univasf; e

II. Os serviços de atendimento ao usuário de serviços públicos, sejam eles em meio físico, virtual ou telefônico.

Art. 68. Para atender ao disposto no artigo anterior, a Ouvidoria deverá:

I. Analisar as informações dos canais de atendimento a fim de acompanhar e orientar os gestores para os fins de aprimoramento da prestação do serviço nos termos dos artigos 13 e 14 da Lei nº 13.460, de 2017; e

II. Adotar providências para que os trâmites internos das manifestações de ouvidoria, recebidas por meio dos canais de atendimento ao usuário disponíveis no órgão ou entidade a que estejam vinculadas, sejam aderentes ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021.

#### **CAPÍTULO XI**

### **DO ACOMPANHAMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS**

Art. 69. A Ouvidoria atuará em coordenação com os gestores de serviços da Univasf na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, nos termos da Lei nº 13.460/2017e da Portaria CGU nº 581/2021.

Parágrafo único. A atividade de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreende, dentre outros processos:

I. O mapeamento de serviços prestados pela Univasf;

II. Identificação da necessidade e apoio ao processo de formulação de novos serviços pelos gestores dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, com vistas à garantia da aderência aos direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017;

III. O monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados; e

IV. A atualização periódica das informações acerca dos serviços listados na Carta de Serviços ao Usuário.

### **CAPÍTULO XII DA AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DA OUVIDORIA**

Art. 70. A Ouvidoria-Geral da Univasf avaliará os serviços prestados por meio de pesquisa de satisfação do usuário.

§ 1º A pesquisa será realizada de forma eletrônica e após o registro da resposta conclusiva à manifestação do usuário.

§ 2º O resultado da pesquisa de satisfação do usuário será integralmente publicado em área específica do relatório anual de atividades da Ouvidoria-Geral da Univasf.

### **CAPÍTULO XIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 71. Caberá representação à Ouvidoria-Geral da União no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos nesta Instrução Normativa.

Art. 72. Fica revogada a Instrução Normativa nº 03, de 20 de março de 2019.

Art. 73. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

**Petrolina/PE, 25 de janeiro de 2022.**