Manual da Ouvidoria da UFRB

ORIENTAÇÕES PARA CIDADÃOS E SERVIDORES

UFRB/2025

UFRB Universidade Federal do Recôncavo da Bahia 20 ANOS

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA

Reitora
Georgina Gonçalves dos Santos

Vice-Reitor
Fábio Josué Souza dos Santos

OUVIDORIA GERAL DA UFRB

Cristiane Pereira dos Santos
Ouvidora Geral

Aldenor Silva dos Santos
Assistente em Administração

SANTOS, Cristiane Pereira dos; SANTOS, Aldenor Silva dos. Manual da Ouvidoria da UFRB. Cruz das Almas: UFRB, 2025.

U F R B / 2 0 2 5

UFRB 20 ANOS
Universidade Federal do Recôncavo da Bahia

ÍNDICE

1- Apresentação..... 01

2- Quem Somos 02

3- Competências da Ouvidoria 03

4- Tipos de Manifestação 04

5- Padrão das Respostas da Ouvidoria 05

6- Nossa Plataforma Oficial: Fala.BR 06

7- Prazos de Resposta 07

8- Fluxo de Atendimento 08

9- Canais de Atendimento 09

Anexo I 10

Referências Bibliográficas 11

Apresentação

“A Ouvidoria da UFRB é o seu canal direto de participação social. Este manual mostra de forma clara como registrar manifestações, acompanhar respostas e exercer a cidadania.”

Quem somos

A Ouvidoria da UFRB é o canal oficial de diálogo entre a comunidade e a instituição. Nosso papel é receber, examinar e encaminhar manifestações com base na legislação vigente, garantindo transparência e cidadania.

Missão

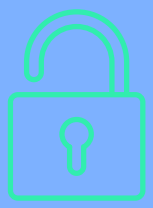
Ser o canal de escuta e mediação da UFRB, fortalecendo a participação cidadã, o respeito aos direitos e a melhoria dos serviços públicos por meio do diálogo e da transparência.

Visão

Consolidar a UFRB como um ambiente universitário acolhedor e inovador, onde o diálogo aberto e a confiança são a base para o desenvolvimento. Buscando que cada membro da comunidade se sinta plenamente ouvido, valorizado na contínua melhoria da instituição.

Competências da Ouvidoria

Na UFRB, a Ouvidoria atua para que todo cidadão, estudante ou servidor tenha voz ativa, acesso à informação e seus direitos respeitados.
Conheça, abaixo, as principais competências e compromissos que orientam nosso trabalho.



Acesso gratuito e sem barreiras

**"Você pode registrar sua manifestação de forma simples e gratuita.
A Ouvidoria garante acesso livre aos seus canais, conforme a Lei nº 13.460/2017."**

Proteção de dados pessoais

**"Seus dados estão seguros!
A Ouvidoria da UFRB cumpre a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e protege todas as informações enviadas."**

Informação clara e transparente

**"Você tem direito a respostas objetivas, atualizadas e em linguagem acessível.
Trabalhamos com base na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)."**

Participação cidadã e controle social

**"A Ouvidoria conecta você à gestão da UFRB.
Cada manifestação ajuda a melhorar os serviços públicos e fortalece a transparência."**

Compromisso com a qualidade

**"Todas as manifestações são tratadas com seriedade e sigilo.
Nosso trabalho segue as diretrizes da Controladoria-Geral da União (CGU) e da Ouvidoria-Geral da União (OGU)."**

Tipos de Manifestação

Na UFRB, toda manifestação conta.
A Ouvidoria é o canal que garante que sua opinião, sugestão ou denúncia chegue aos setores responsáveis.
Entenda os tipos de manifestações que você pode registrar pelo Fala.BR 👇

1. Reclamação

Use para relatar insatisfação com um serviço público, atendimento ou conduta de servidor.
A Ouvidoria analisa o caso e busca providências junto à área responsável.

2. Denúncia

Informe uma suspeita de irregularidade, fraude ou ato ilícito ocorrido na instituição.
A denúncia é encaminhada com sigilo aos órgãos competentes para apuração.

3. Elogio

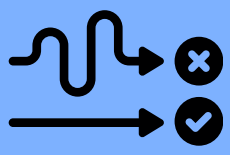
Demonstre seu reconhecimento por um serviço que funcionou bem ou por um bom atendimento.
O elogio é registrado e encaminhado ao servidor e à chefia imediata.

4. Sugestão

Apresente uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços e rotinas da UFRB.
Se for viável, a área responsável analisa e pode implementar a mudança.

5. Solicitação de Providências

Peça que a UFRB adote alguma ação específica para resolver um problema que depende da administração pública.



6. Simplifique

Sugira formas de desburocratizar processos ou facilitar o acesso a serviços públicos.
Esse tipo de manifestação ajuda a tornar a gestão mais eficiente.

Padrão das Respostas da Ouvidoria

Transparência, linguagem simples e respeito ao cidadão são princípios que orientam as respostas da Ouvidoria da UFRB. Cada manifestação é tratada com base na Portaria nº 581/2021 da CGU, garantindo que você receba retorno claro, objetivo e dentro do prazo.

Reclamação

Resposta direta informando o que foi feito ou quais medidas foram adotadas para resolver o problema relatado.

Denúncia

A Ouvidoria comunica o encaminhamento aos órgãos competentes, os passos seguintes e, quando aplicável, o arquivamento do caso.
Em situações específicas, alguns detalhes são preservados, conforme o Decreto nº 9.492/2018.

Elogio

Informaremos que a sua manifestação foi encaminhada ao servidor público, ao setor responsável pelo serviço e à chefia imediata, para que todos tomem conhecimento do elogio.

Sugestão

A resposta traz o posicionamento da gestão sobre a ideia apresentada e, quando aceita, uma estimativa de implementação.

Solicitação de Providências

O cidadão é informado se a UFRB pode atender ao pedido e, em caso positivo, como e quando será executado.

Simplifique (Pedido de Simplificação)

A resposta descreve a mudança aprovada para simplificar o serviço, com as etapas, cronograma e meios de acompanhamento.

Fala.BR: o canal oficial da Ouvidoria

O Fala.BR é a plataforma nacional das Ouvidorias Públicas, administrada pela Controladoria-Geral da União (CGU). Por meio dela, qualquer cidadão pode registrar, acompanhar e receber respostas de forma simples, gratuita e segura. É o meio oficial para o exercício da participação social e do controle cidadão na administração pública.

O que é o Fala.BR?

É uma plataforma eletrônica unificada que reúne o Sistema de Ouvidorias (SisOuv) e o Sistema de Acesso à Informação (e-SIC), permitindo o envio de manifestações e pedidos de informação.

O que posso fazer no Fala.BR?

Registrar denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações de providências e também pedidos de acesso à informação (LAI).

Por que usar o Fala.BR?

Porque é o canal oficial do Governo Federal, com garantia de sigilo, rastreabilidade e acompanhamento on-line de cada manifestação.

Como acessar?

Acesse falabr.cgu.gov.br e entre com seu login gov.br.
Após o registro, você receberá um Número Único de Protocolo (NUP), que permite acompanhar todas as etapas da resposta.

Dica para o leitor :

"Se tiver dificuldade para registrar sua manifestação, a Ouvidoria pode ajudar! Entre em contato pelos nossos canais de atendimento."

Prazos de Resposta

> **“A Ouvidoria garante que toda manifestação receba uma resposta dentro do prazo legal.”**

Prazo padrão : 30 dias

Resposta em até 30 dias contados do registro no Fala.BR, conforme a Lei 13.460/2017.

Prorrogação : +30 dias com justificativa

Permitida uma prorrogação por igual período, com justificativa formal e comunicação prévia ao manifestante.

Acompanhamento pela Ouvidoria

A equipe acompanha os prazos, cobra os setores responsáveis e garante resposta clara e fundamentada.

Pedidos de Acesso à Informação

Regidos pela Lei 12.527/2011 – 20 dias, prorrogáveis por +10 dias, mediante justificativa expressa.

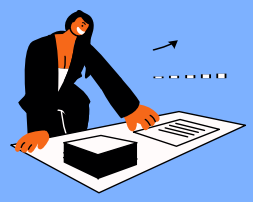
“Base legal: Lei 13.460/2017, Decreto 9.492/2018 e Lei 12.527/2011.”

Fluxo de Atendimento

> O caminho da sua manifestação dentro da UFRB é simples e transparente.
> Veja como funciona o processo, do envio à resposta final

Registro da manifestação

Você registra sua manifestação na plataforma Fala.BR, o canal oficial das ouvidorias públicas.



Análise inicial

A Ouvidoria verifica o tipo de manifestação e identifica o setor responsável pelo assunto.

Encaminhamento

A manifestação é encaminhada ao setor competente da UFRB, que terá prazo para se manifestar.

Resposta do setor

O setor envia informações ou providências à Ouvidoria.

Validação da resposta

A Ouvidoria revisa o conteúdo para garantir clareza, coerência e fundamento na legislação.

Envio ao manifestante

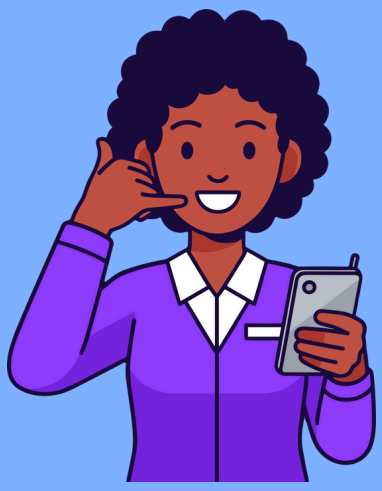
A resposta é publicada no Fala.BR e você recebe uma notificação por e-mail enviada pelo próprio sistema.

Encerramento e Monitoramento

O caso é finalizado, e a Ouvidoria acompanha se as medidas indicadas foram cumpridas.

Canais de Atendimento

A Ouvidoria da UFRB está sempre aberta para ouvir você.
Escolha o canal mais conveniente e entre em contato de forma simples, segura e gratuita



Plataforma Fala.BR (principal canal)

Registre formalmente sua manifestação ou pedido de acesso à informação pelo site falabr.cgu.gov.br.
É rápido, seguro e o caminho oficial de comunicação com as Ouvidorias do Governo Federal.

📞 Telefone

(75) 99983-2253
Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 17h.

📧 E-mail

ouvidoria@reitoria.ufrb.edu.br
Canal para dúvidas e orientações sobre como registrar sua manifestação.

📮 Correspondência

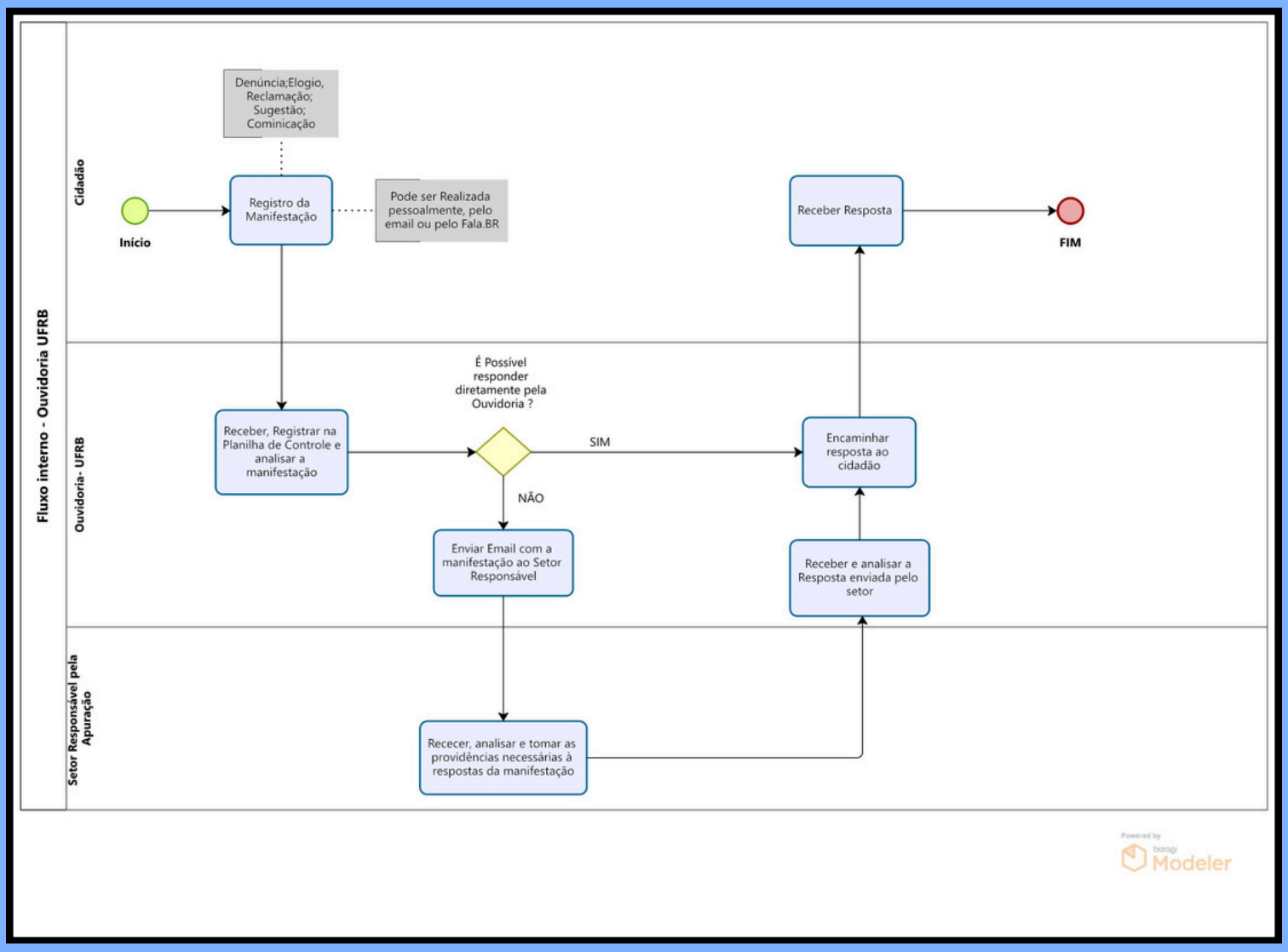
Rua Ruy Barbosa, nº 710 — Centro
Cruz das Almas-BA — Prédio da Reitoria
CEP 44380-000

🏛️ Atendimento Presencial

Segunda a sexta-feira
Das 8h às 12h e das 14h às 17h
É recomendável agendar previamente para melhor atendimento.

ANEXO I

Fluxo Resumido das Manifestações



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 18 nov. 2011.

BRASIL. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 16 maio 2012.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 27 jun. 2017.

BRASIL. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 6 set. 2018.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 15 ago. 2018.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (Brasil). Portaria nº 581, de 9 de março de 2021. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 10 mar. 2021.