



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CONSELHO UNIVERSITÁRIO

RESOLUÇÃO Nº 3/2012

EMENTA: Institui a Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Pernambuco e dá outras providências.

O **CONSELHO UNIVERSITÁRIO** da Universidade Federal de Pernambuco, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Artigo 19 do Estatuto e considerando:

- o dever de observar os princípios morais e éticos fundamentais à humanização das relações interpessoais no ambiente universitário e nas relações com a comunidade externa;
- o disposto na Declaração Universal dos Direitos Humanos, adotada e proclamada pela Resolução 217 (III) da Assembléia Geral da ONU em 10 de dezembro de 1948 e assinada pelo Brasil na mesma data;
- o disposto no Artigo 37, § 3º, I, da Constituição Federal de 1988, estabelecendo a necessidade de manutenção, pela administração direta e indireta, de formas de participação popular no acompanhamento da prestação de serviços públicos;
- o disposto nas orientações da Ouvidoria-Geral da União;
- o disposto na Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso à informação que devem ser observadas pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios;
- o disposto no Artigo 11 do Decreto 6.932, de 11 de agosto de 2009, estabelecendo que os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente ao cidadão deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Cidadão;
- a necessidade de facilitar e aprimorar as ações de cidadania, associadas à melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos prestados pela UFPE;

RESOLVE:

Art. 1º É instituída a Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Pernambuco, vinculada diretamente ao Reitor, com a finalidade de promover ações preventivas e corretivas, relacionadas às atividades institucionais das unidades acadêmicas e administrativas, assegurando o respeito aos direitos individuais e coletivos da comunidade universitária e da comunidade externa.

§ 1º Para a realização das atividades inerentes as suas atribuições e competências, são asseguradas a autonomia e a independência funcional da Ouvidoria-Geral.

§ 2º O Ouvidor-Geral poderá propor a criação de ouvidorias setoriais visando atender as especificidades de uma ou mais unidades da UFPE, as quais ficarão sob sua coordenação.

§ 3º As ouvidorias setoriais instituídas antes da vigência desta Resolução deverão se adaptar às normas ora estabelecidas, nos termos do Regimento Interno da Ouvidoria-Geral.

Art. 2º A Ouvidoria-Geral atuará no processo de comunicação entre a comunidade universitária e a comunidade externa, *ex officio* ou mediante demandas a ela encaminhadas.

Parágrafo único. Consideram-se demandas as reclamações, críticas, denúncias, sugestões e elogios, associadas às atividades da UFPE.

Art. 3º Compete à Ouvidoria-Geral:

- I. Gerir as demandas recebidas, ou de sua própria iniciativa, contribuindo para o efetivo cumprimento da missão da Universidade;
- II. Solicitar providências aos responsáveis ou às autoridades competentes, de acordo com cada demanda, quanto à adoção de medidas necessárias à prevenção e/ou correção de erros, ineficiências, omissões ou abusos visando à efetividade na prestação do serviço público;
- III. Sensibilizar a comunidade universitária quanto à necessidade do acompanhamento, fiscalização e avaliação permanente da qualidade dos serviços prestados pela UFPE, com base nos critérios de cidadania;
- IV. Garantir aos demandantes os direitos de confidencialidade, sigilo, registro e resposta as suas comunicações;
- V. Verificar a efetiva implementação da solução referente à demanda.
- VI. Cooperar com as demais ouvidorias públicas e privadas, de âmbito nacional ou internacional, através da troca de experiências e integração de ações, visando salvaguardar os direitos fundamentais e a garantia da qualidade dos serviços públicos prestados;
- VII. Divulgar, através dos meios de comunicação da Universidade, os serviços prestados pela Ouvidoria-Geral, assim como informações e orientações relevantes ao desenvolvimento de suas ações;
- VIII. Elaborar o seu Regimento Interno e submetê-lo à aprovação do Conselho Universitário.

Parágrafo único. Não cabe à Ouvidoria-Geral atuar como Central de Atendimento de Informações ou similar.

Art. 4º O Ouvidor-Geral será nomeado pelo Reitor para um mandato de dois anos, permitida uma recondução.

§ 1º A nomeação do Ouvidor-Geral incidirá sobre servidor ativo da Universidade, portador de diploma de curso superior.

§ 2º O Ouvidor-Geral poderá solicitar ao Reitor a designação de servidores para o apoio temporário ou permanente às atividades administrativas da unidade.

§ 3º O Ouvidor-Geral poderá ser exonerado na hipótese de desvinculação do cargo efetivo que exerce na Universidade ou no caso de falta grave apurada em processo administrativo disciplinar.

Art. 5º Todas as denúncias, tão logo recebidas, serão encaminhadas à autoridade competente para as providências necessárias.

Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral recusará questionamentos que visem apreciar decisões judiciais e não colocará em causa o bom funcionamento das decisões tomadas naqueles processos.

Art. 6º As demandas formalizadas perante a Ouvidoria-Geral não interferem nos prazos de interposição de recursos judiciais ou administrativos.

Art. 7º O Relatório Anual da Ouvidoria-Geral será submetido à apreciação do Reitor até o final do primeiro trimestre do ano subsequente e conterà, além das atividades da unidade, a consolidação dos relatórios das ouvidorias setoriais.

§ 1º O Ouvidor-Geral deverá apresentar relatório parcial de atividades, ou sobre questões específicas indicadas, quando solicitado pelo Reitor ou Conselho Universitário.

§ 2º O Ouvidor-Geral poderá, a qualquer tempo, apresentar ao Reitor relatos sobre assuntos específicos que julgar necessários.

Art. 8º Todos os membros da comunidade universitária prestarão, quando solicitado, apoio e informação ao Ouvidor-Geral, asseguradas a prioridade e a observância dos direitos de privacidade, confidencialidade e sigilo requeridos.

Parágrafo único. O prazo de resposta às demandas encaminhadas pela Ouvidoria-Geral será de até 05 (cinco) dias úteis, a critério do Ouvidor-Geral, contados a partir da data de recebimento na unidade.

Art. 9º As demandas à Ouvidoria-Geral serão formuladas mediante comparecimento pessoal ou:

- I. Mensagem eletrônica em formulário padrão disponível na página da UFPE ou *e-mail*;
- II. Carta enviada pelos correios ou entregue diretamente na recepção da Ouvidoria-Geral;
- III. Outras formas, a critério da Ouvidoria.

§ 1º A comunicação com a Ouvidoria-Geral por telefone é restrita às consultas e ao agendamento para comparecimento pessoal do demandante.

§ 2º O prazo de resposta para o demandante será de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do recebimento da demanda na Ouvidoria-Geral.

Art. 10. Esta Resolução será revisada após seis (6) meses da sua vigência ou a qualquer tempo, a critério do Ouvidor-Geral, do Reitor ou do Conselho Universitário.

Art. 11. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação em Boletim Oficial da UFPE.

APROVADA NA SEGUNDA (2ª) SESSÃO EXTRAORDINÁRIA DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO, REALIZADA EM 11 DE MAIO DE 2012.

Presidente:

Prof. ANÍSIO BRASILEIRO DE FREITAS DOURADO
- Reitor -