



## **OUVIDORIA**

---

### **DEFINIÇÃO**

A Ouvidoria-Geral é o órgão responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação referentes a procedimentos e ações de agentes, setores e entidades no âmbito da UFPB, e da sociedade interessada.

### **PÚBLICO-ALVO**

Comunidade Acadêmica da UFPB e sociedade em geral.

### **REQUISITOS BÁSICOS**

- A Ouvidoria Geral será exercida por um Ouvidor-geral, escolhido dentre servidores docentes e técnico-administrativos portadores de diploma de nível superior submetidos, respectivamente, aos regimes de dedicação exclusiva e de 40 horas semanais, que tenham pelo menos cinco anos de efetivo exercício na UFPB.

### **INFORMAÇÕES GERAIS**

- O Ouvidor-geral exercerá suas funções, preferencialmente, em regime de tempo integral, desde que não traga prejuízo para as atividades de ensino, se docente.
- O exercício do cargo será de dois anos, permitida uma única recondução para mandato consecutivo.
- Ao Ouvidor Geral serão asseguradas plena autonomia e independência, bem como acesso direto aos servidores da UFPB, documentos e informações, no âmbito da Universidade, necessários e vinculados ao desempenho de suas funções.
- Poderá solicitar por escrito, com a devida justificativa, espaço aos Colegiados Superiores para explanação de assuntos pertinentes às atribuições da Ouvidoria Geral.
- Todas as unidades da UFPB deverão prestar, quando solicitadas, apoio à ação da Ouvidoria, desde que as mesmas disponham de condições e recursos humanos financeiros necessários.



## DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

- Carta de Solicitação de Inscrição à SODS;
- Memorial de atuação profissional;
- Curriculum vitae.

## PROCEDIMENTOS DO PROCESSO OU SERVIÇO

| Etapa | Quem faz?     | O que faz?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Ouvidor Geral | <p>Recebe e apura a procedência de reclamações ou denúncias que lhe forem dirigidas por membro da comunidade universitária ou da comunidade Paraibana em geral, quando devidamente formalizadas;</p> <p>Propõe ao Reitor a instauração de processo administrativo disciplinar, quando necessário, nos termos da legislação em vigor;</p> <p>Propõe aos Órgãos Deliberativos da Administração Superior a edição, alteração e revogação de atos normativos internos, com vistas ao aprimoramento acadêmico e administrativo da Instituição;</p> <p>Sugere, às diversas instâncias da administração universitária, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;</p> <p>Elabora e apresenta relatório anual de suas atividades ao Conselho Universitário;</p> <p>Presta informações e esclarecimentos ao Conselho Universitário, quando convocado para tal fim.</p> <p>No exercício das atribuições previstas neste artigo, o Ouvidor Geral deverá:</p> <p>I – receber reclamações e <b>denúncias sigilosas</b>, quando justificáveis as razões do sigilo, até a finalização do processo;</p> <p>II – recuar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;</p> <p>III – rejeitar e determinar o arquivamento de reclamações e denúncias manifestamente improcedentes, mediante despacho fundamentado.</p> <p>IV – Receber <b>denúncia anônima</b>, encaminhando aos órgãos apuratórios (INC nº 01/2014 da CRG/OGU).</p> |



| Etapa | Quem faz?                                              | O que faz?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2     | Ouvidor Assistente                                     | Substitui o Ouvidor-geral no período de férias e nos eventuais impedimentos;<br>Encaminha as demandas recebidas à apreciação da autoridade universitária competente, quando:<br>a. no exercício eventual da Ouvidoria;<br>b. na condição de Ouvidor-Assistente, desde que expressamente autorizado pelo Ouvidor Geral.<br>O Ouvidor-geral poderá propor ao CONSUNI, a qualquer tempo, a substituição do Ouvidor-Assistente, mediante proposta devidamente fundamentada. |
| 3     | Representante da Ouvidoria Geral dos Campi do interior | Recebe e processa as demandas que lhe foram encaminhadas, submetendo-as à apreciação do Ouvidor Geral;<br>Divulga a Ouvidoria nos campi do interior.<br>- O Ouvidor-Geral poderá propor ao CONSUNI, a qualquer tempo, a substituição do representante da Ouvidoria nos campi do interior, mediante proposta devidamente fundamentada.<br>- Ao representante da Ouvidoria dos campi do interior será atribuída a carga horária de 10h.                                   |
| 4     | Secretário                                             | Organiza e acompanha a tramitação das demandas, consultas e demais solicitações endereçadas à Ouvidoria Geral;<br>Mantém atualizado o arquivo da Ouvidoria;<br>Elabora, sob a supervisão do Ouvidor-geral, quadros demonstrativos necessários aos relatórios da Ouvidoria.                                                                                                                                                                                              |

## FLUXO DE PROCESSO

Em elaboração.

## CONTATO

Ouvidoria Geral da UFPB

- E-mail: [ouvidoria@ufpb.br](mailto:ouvidoria@ufpb.br)
- Telefone: (83) 3216-7998



- SIGRH: Menu Servidor > Solicitações > Solicitações eletrônicas > Realizar Solicitação eletrônica

Obs.: Entrar em contato, preferencialmente, via Solicitação Eletrônica/SIGRH, conforme procedimentos definidos no capítulo de Canais de Acesso.

## **FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

- Atendimento à Resolução N° 26/2011, que revoga as Resoluções 06/1998, 09/2000 e 10/2000 do CONSUNI, altera a Resolução nº 03/2001 do CONSUNI e consolida as normas referentes à Ouvidoria Geral da Universidade Federal da Paraíba.
- Instrução Normativa Conjunta nº 01 da CRG/OGU de 24/06/2014.