

Universidade Federal de Uberlândia

OUVIDORIA



2008



Universidade Federal de Uberlândia

Ouvidoria

Avenida João Naves de Ávila, nº. 2121

Sala 14, Bloco 1A - Bairro Santa Mônica

Uberlândia-MG

CEP: 38400-902

Tiragem: 500 exemplares

Capa e editoração: Imprensa Universitária/Gráfica UFU

Sumário

Apresentação	3
1. A história das Ouvidorias no Brasil – breve histórico	5
2. A finalidade de uma Ouvidoria	6
3. Base legal para criação das ouvidorias públicas federais	7
4. A Ouvidoria da Universidade Federal de Uberlândia	7
5. Os objetivos da Ouvidoria da Universidade Federal de Uberlândia	8
6. O Ouvidor-geral da Universidade Federal de Uberlândia	8
7. Atribuições do Ouvidor-geral	9
8. Fale com a Ouvidoria da Universidade Federal de Uberlândia ..	10

Apresentação

A Ouvidoria é um canal de comunicação direto entre o cidadão e o Poder Público. É um órgão interlocutor com a sociedade, recebendo dela reclamações, denúncias, sugestões e elogios, estimulando a participação do cidadão no controle e avaliação da prestação dos serviços públicos.

É, portanto, um órgão estratégico, constituindo-se em poderoso instrumento para a transformação institucional permanente, favorecendo mudanças e ajustes em suas atividades e processos, em sintonia com as demandas da sociedade, ou seja, um caminho efetivo na busca da qualidade, da transparência e da cidadania.

Nessa perspectiva, a Ouvidoria da Universidade Federal de Uberlândia tem a finalidade de empreender ações na defesa dos direitos individuais e coletivos da comunidade universitária, e o aperfeiçoamento das atividades institucionais destinadas a atender aos segmentos da sociedade civil e aos diversos setores da Universidade, com jurisdição em todos os setores acadêmicos e administrativos dos *campi* da UFU.

A Ouvidoria sinaliza que a administração superior da Universidade compromete-se com a transparência administrativa, com a eficiência e com a ética.

Arquimedes Diógenes Ciloni
Reitor da Universidade Federal de Uberlândia

A história das Ouvidorias no Brasil – breve histórico

A figura do ouvidor é conhecida no Brasil desde o período colonial onde sua função era atender ao titular do Poder, ou seja, reportava ao rei em Portugal os acontecimentos da colônia.

Em 1538 foi nomeado o primeiro Ouvidor, Antonio de Oliveira. Todavia, sua função era de representar a administração da justiça real portuguesa, atuando como o juiz de hoje em nome do rei.

No período da ditadura, em 1964, as instituições democráticas foram relegadas ao silêncio. Somente a partir de 1983, ocorrem os primeiros sinais de abertura democrática e retomada do debate para criação de canais entre a estrutura de poder e a população.

A primeira ouvidoria pública brasileira foi implantada em 1986, em Curitiba/PR. O Paraná instituiu o primeiro ouvidor-geral estadual em 1991 e o Ministério da Justiça, a primeira ouvidoria pública federal, em 1992, sob a denominação de Ouvidoria-Geral da República.

As iniciativas desse período se concentraram no âmbito do poder executivo, especialmente, com grande êxito na esfera de governo municipal, a exemplo de Maringá/PR, Santos/SP, Santo André/SP.

1986 - A Prefeitura de Curitiba/PR cria a primeira Ouvidoria pública no País.

1992 - A Lei nº 8.490/92 cria a Ouvidoria-Geral da República na estrutura regimental básica do Ministério da Justiça.

1999 - O Estado de São Paulo promulga a lei de proteção ao usuário do serviço público e determina a criação de Ouvidorias em todos os órgãos estaduais.

2002 - O Decreto nº 4.490/02 cria a Ouvidoria-Geral da República na estrutura regimental básica da Corregedoria-Geral da União.

2003 - A Lei nº 10.683/03 transforma a Corregedoria-Geral da União em Controladoria-Geral da União, mantendo dentre as suas competências as atividades de Ouvidoria-Geral.

2004 - A Lei nº 10.689/04 ajusta a denominação de Ouvidoria-Geral da República para Ouvidoria-Geral da União, que, pelo Decreto nº 4.785/03, tem entre outras, a competência de coordenar tecnicamente o segmento de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

A finalidade de uma Ouvidoria

A Ouvidoria tem a finalidade de estabelecer a comunicação entre a instituição e seus públicos, seja ela governamental ou privada.

Tem por propósito conhecer o grau de satisfação do usuário, buscar soluções para as questões levantadas, oferecer informações gerenciais e sugestões aos dirigentes da empresa ou do órgão, visando o aprimoramento dos seus produtos ou dos serviços prestados, contribuindo para a melhoria dos processos administrativos, das relações interpessoais com seus públicos interno e externo.

Base legal para criação das ouvidorias públicas federais

A Emenda Constitucional nº 19, de 1998, em seu art. 37, § 3º, define que “A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I. as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção dos serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II. o acesso dos usuários a registros e a informações sobre os atos de governo, (...);

III. a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo do cargo, emprego ou função na administração pública.”

A Ouvidoria da Universidade Federal de Uberlândia

A Ouvidoria da Universidade Federal de Uberlândia, diretamente subordinada ao Gabinete do Reitor, tem a finalidade de empreender ações na defesa dos direitos individuais e coletivos da comunidade universitária, e o aperfeiçoamento das atividades institucionais destinadas a atender aos segmentos da sociedade civil e aos diversos setores da Universidade, com jurisdição em todos os setores acadêmicos e administrativos dos *campi* da UFU.

Os objetivos da Ouvidoria da Universidade Federal de Uberlândia

São objetivos da Ouvidoria da UFU:

I – assegurar a participação da comunidade na Instituição em vista do aperfeiçoamento das atividades nela desenvolvidas;

II – empreender ações destinadas aos membros da comunidade universitária e ao cidadão/usuário que visem permitir resposta às suas manifestações;

III – atuar com transparência e imparcialidade e de forma personalizada no auxílio ao controle da qualidade dos serviços destinados à comunidade em geral; e

IV – encaminhar as demandas sobre o funcionamento administrativo e acadêmico da Universidade, com o fim de contribuir para uma gestão institucional mais eficiente, de excelência acadêmica, no ensino, pesquisa e extensão.

O Ouvidor-geral da Universidade Federal de Uberlândia

O Ouvidor-geral é nomeado pelo Reitor, conforme a Resolução nº 30, de 23 de setembro de 2008, do Conselho Universitário e lhe são asseguradas autonomia e independência no exercício de suas funções, acesso direto a servidores da UFU, documentos e informações, no âmbito da Universidade, necessários e vinculados ao desempenho de suas atribuições.

Atribuições do Ouvidor-geral

São competências do Ouvidor-geral:

I – facilitar o acesso gratuito, informal e direto a qualquer cidadão e a todos os membros da comunidade universitária ao serviço da Ouvidoria;

II – receber as reclamações e denúncias que lhe forem dirigidas, encaminhando-as aos órgãos e setores competentes e, quando cabível, propor ao Reitor a instauração de sindicâncias, de inquéritos administrativos e de auditorias, nos termos da legislação vigente;

III – rejeitar e determinar o arquivamento de reclamações e denúncias improcedentes, mediante despacho fundamentado;

IV – receber, analisar e encaminhar ao setor competente, sugestões, informações e questionamentos sobre o funcionamento dos órgãos e setores da Universidade, acompanhando a tramitação até a decisão final;

V – propor, às diversas instâncias administrativas e acadêmicas da Instituição, medidas de aperfeiçoamento da organização dos atos administrativos e das atividades da UFU, em proveito da participação da comunidade universitária e da sociedade em geral;

VI – propor a edição, alteração e revogação de atos normativos internos, com vistas ao aprimoramento acadêmico e administrativo da Instituição;

VII – solicitar, nos termos do art. 4º deste Regimento, acesso a arquivos, dados, informações, documentos e demais elementos necessários ao desempenho de suas funções;

III – recusar como objeto de apreciação questões concretas pendentes de decisão judicial podendo, entretanto, recomendar soluções no âmbito administrativo;

IX – registrar todas as manifestações encaminhadas ao serviço de Ouvidoria da UFU e as respostas apresentadas aos usuários, mantendo atualizadas as informações e estatísticas referentes ao setor;

X – manter contato com outras Ouvidorias e entidades representativas da sociedade com vistas ao aprimoramento dos serviços e do exercício da cidadania;

XI – interagir com profissionais de sua área, com o objetivo de aperfeiçoar o desempenho de suas atividades;

XII – agir com integridade, transparência e imparcialidade; e

XIII – promover a divulgação do serviço de Ouvidoria.

O Ouvidor-geral, por intermédio do Reitor, poderá solicitar, fundamentadamente, a colaboração de servidores, docentes ou técnicos administrativos da Universidade, para realização de tarefas temporárias e determinadas.

Fale com a Ouvidoria da Universidade Federal de Uberlândia

A Ouvidoria da UFU é o elo de comunicação entre a universidade e a comunidade externa e interna.

Encontra-se em funcionamento no Bloco 1A, sala 14, no Campus Santa Mônica realizando **atendimento pessoal, telefônico, correio convencional ou eletrônico.**

- **Atendimento Pessoal:** 8h às 12h – 14h às 17h,
de segunda-feira à sexta-feira
- **Telefone:** (34) 3239-4074
- **Correspondência:** Av. João Naves de Ávila, 2121 – Bloco
1A, sala 14 – Campus Santa Mônica CEP: 38.400-902 -
Uberlândia – Minas Gerais – Brasil
- **E-mail:** ouvidoria@reito.ufu.br

Mensagens para a Ouvidoria UFU podem ser enviadas pelo formulário eletrônico on-line disponível em nosso site www.ouvidoria.ufu.br

O sistema permite que as informações enviadas sejam armazenadas de forma segura e sigilosa e são essenciais para o devido encaminhamento das demandas e demais comunicações junto aos órgãos responsáveis, facilitando um retorno satisfatório das questões apresentadas.

Antes de nos enviar sua manifestação leia estes lembretes:

- Informe corretamente seu endereço para receber o retorno.
- Comunidade UFU: pedimos àqueles que atuam junto à UFU que nos informem a qual categoria pertence (estudante, docente ou técnico-administrativo). Estas informações são importantes para compor nosso relatório de atividades.
- Para acompanhar sua manifestação, reporte-se à Ouvidoria por e-mail, informando o número de seu protocolo.

