



UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO CEARÁ

**RESOLUÇÃO Nº 02/CONSUNI, DE 7 DE MARÇO DE 2014.**

**Aprova o Regimento Interno da  
Ouvidoria Geral da  
Universidade Federal do Ceará.**

O **VICE-REITOR NO EXERCÍCIO DA REITORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, e tendo em vista o que deliberou o Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEPE), em sua reunião de **7 de março de 2014**, na forma do que dispõe o art. 53 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, combinado com os artigos 13, letra *d*, e 25. Letra *s*, do Estatuto em vigor, e

**RESOLVE:**

Art. 1º **Aprovar**, nos termos da documentação constante do Processo nº P2861/14-96, o Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Ceará, na forma do anexo que integra a presente Resolução.

Art. 2º A presente Resolução entra em vigor na data de sua aprovação, revogadas as disposições em contrário.

Reitoria da Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, em 7 de março de 2014.

**Prof. Henry de Holanda Campos**  
Vice-Reitor, no exercício da Reitoria

## **REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA GERAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**

Art. 1º A Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Ceará, vinculada ao Gabinete do Reitor, com jurisdição em todas as instâncias acadêmicas e administrativas, terá como objetivo defender os direitos e interesses da comunidade universitária e do público externo, em sua relação direta com a UFC, estabelecendo um elo entre estes e as diferentes instâncias da Universidade, contribuindo, desta forma para a democratização, aprimoramento, modernização e humanização de todos os serviços prestados pela instituição.

Art. 2º A Ouvidoria terá como titular um Ouvidor Geral, indicado pelo Reitor dentre servidores docentes e técnico-administrativos de nível superior, nomeado após aprovação do Conselho Universitário em sessão deliberativa especialmente convocada para este fim.

Art. 3º O Ouvidor terá mandato de 02 (dois) anos, permitida uma recondução para igual período.

Parágrafo único. O Ouvidor poderá ser destituído, a qualquer momento, por perda do vínculo funcional com a instituição, por manifestação de práticas abusivas ou conduta antiética e por desrespeito a qualquer dos termos estabelecidos neste Regimento Interno.

Art. 4º A função do Ouvidor é unipessoal e requer regimes de dedicação exclusiva e de 40 (quarenta) horas semanais de trabalho.

Art. 5º Ao Ouvidor, no exercício de sua função, serão asseguradas autonomia e independência de ação, sendo-lhe franqueado acesso livre a qualquer dependência da Universidade, bem como as informações, registros, processos e documentos que, no seu entendimento, se revelem necessários ao pleno exercício de suas funções.

Art. 6º Todas as unidades da UFC deverão prestar, quando solicitadas, apoio à ação da Ouvidoria.

Art. 7º Os serviços de apoio da Ouvidoria serão atendidos por servidores do quadro da Universidade, junto aos quais será escolhido um Diretor de Apoio Administrativo para auxiliar o titular da unidade no desempenho de suas funções.

Art. 8º Compete ao Ouvidor Geral:

I - receber e ouvir servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e pessoas da comunidade externa que desejam apresentar sugestões, reclamações, críticas ou opiniões relacionadas a quaisquer serviços prestados pela Universidade, garantindo-lhes acesso gratuito, informal e direto à Ouvidoria;

II - dar encaminhamento às contribuições das comunidades interna e externa, se pertinentes, fazendo-as chegar aos setores competentes, acompanhadas de avaliação e/ou recomendação;

III - transmitir aos usuários da Ouvidoria resposta pertinente à questão por eles suscitada;

IV - retomar contato com os servidores envolvidos, quando não houver resposta ou qualquer encaminhamento positivo relacionado a demandas apresentadas;

V - sugerir, às diversas instâncias acadêmicas e administrativas, medidas voltadas para o aprimoramento dos serviços que prestam à comunidade;

VI - prestar contas ao Conselho Universitário, através de relatório semestral, sobre toda a movimentação da Ouvidoria, incluindo os procedimentos adotados e os resultados obtidos;

VII - dar ampla divulgação de suas atividades, através dos veículos de comunicação da Universidade;

VIII - preservar absoluto sigilo com relação ao nome ou qualquer informação que leve à identificação dos usuários da Ouvidoria;

IX - encaminhar à Reitoria proposta de instalação de inquérito administrativo, anulação ou correção de atos praticados em desconformidade com a legislação em vigor;

X - indicar, aos usuários, a correta tramitação de questões alheias a suas funções.

Parágrafo único. No exercício das atribuições previstas neste artigo, o Ouvidor deverá:

I - receber reclamações e denúncias anônimas, somente se justificáveis as razões do anonimato;

II - recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;

III - rejeitar e determinar o arquivamento de reclamações e denúncias manifestamente improcedentes, mediante despacho fundamentado.

Art. 9º É atribuição do Diretor da Divisão de Apoio Administrativo, além das atribuições previstas no Regimento da Ouvidoria:

I - organizar e acompanhar a tramitação das demandas, consultas e demais solicitações endereçadas à ouvidoria;

II - manter atualizado o arquivo da Ouvidoria;

III - elaborar, sob supervisão do Ouvidor, os quadros demonstrativos necessários aos relatórios da Ouvidoria.

Art. 10. Os servidores e os ocupantes de cargos de direção, nas áreas acadêmica e administrativa, deverão, quando solicitados, prestar todas as informações disponíveis sobre o objeto da solicitação, no prazo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa apresentada ao titular da Ouvidoria.

Parágrafo único. A não manifestação, por parte de servidores de dirigentes, no prazo de que trata este artigo, irá sujeitá-los à apuração de sua responsabilidade, através de procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação do Ouvidor, constando o fato, obrigatoriamente, de relatório do Ouvidor ao Conselho Universitário.

Art. 11. É vedado, ao titular e aos demais servidores da Ouvidoria, tornar público ou utilizar para quaisquer outros fins, que não aqueles relacionados especificamente ao trabalho dessa instância, o conteúdo de quaisquer documentos ou informações recolhidos junto aos usuários ou aos diferentes setores da Universidade, seja no exercício do cargo, seja a posteriori.

Reitoria da Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, em 7 de março de 2014.

**Prof. Henry de Holanda Campos**  
Vice-Reitor, no exercício da Reitoria