



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**Fundação Universidade Federal do ABC**  
**Reitoria**

Av. dos Estados, 5001 · Bairro Bangu · Santo André - SP  
CEP 09210-580 · Fone: (11) 4437.8494  
reitoria@ufabc.edu.br

**PORTARIA DA REITORIA Nº 950, DE 02 DE DEZEMBRO DE 2014.**

*Disciplina a atividade de Ouvidoria, no âmbito da UFABC.*

**O REITOR DA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC (UFABC)**, nomeado por Decreto da Presidência da República de 31 de janeiro de 2014, publicado no Diário Oficial da União (DOU), seção 2, página 1, de 3 de fevereiro de 2014, no uso de suas atribuições legais, e, considerando o disposto no art. 37, §3º, I, da Constituição Federal, que estabelece a necessidade de manutenção, pela administração direta e indireta, de formas de participação popular no acompanhamento da prestação de serviços públicos,

**RESOLVE:**

Art. 1º Ficam estabelecidos os seguintes procedimentos a serem observados nas atividades de Ouvidoria no âmbito da Fundação Universidade Federal do ABC.

Art. 2º A Ouvidoria da UFABC responde administrativamente ao Reitor, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

Parágrafo único: Cumpre à Reitoria garantir o suporte necessário para o exercício das funções da Ouvidoria, de forma que esta possa agir com imparcialidade e legitimidade, de acordo com os interesses da coletividade.

Art. 3º O Ouvidor, que exercerá as suas atividades de forma imparcial, gozando de independência funcional e visando ao interesse geral dos cidadãos, deverá pertencer ao quadro permanente de servidores da UFABC, possuir formação em nível superior, contar com ao menos 3 (três) anos de efetivo exercício e, se docente, atuar em regime de dedicação exclusiva.

Parágrafo Único: A função de Ouvidor não poderá ser acumulada com o exercício de qualquer mandato sindical ou qualquer outra função de direção ou assessoramento.

Art. 4º A Ouvidoria da UFABC será coordenada pelo Ouvidor, que será indicado pelo Reitor, com mandato de 2 (dois) anos, prorrogáveis por igual período.

Parágrafo Único: O Ouvidor terá um substituto em suas ausências e impedimentos legais, designado pelo Reitor com a concordância do Ouvidor.

Art. 5º A Ouvidoria deverá:



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**Fundação Universidade Federal do ABC**

**Reitoria**

Av. dos Estados, 5001 · Bairro Bangu · Santo André - SP  
CEP 09210-580 · Fone: (11) 4437.8494  
reitoria@ufabc.edu.br

I - receber, examinar e encaminhar os pedidos de esclarecimentos, sugestões, elogios e críticas, referentes a procedimentos e ações de agentes, diretamente ligados ou subordinados aos órgãos e entidades vinculadas a Universidade Federal do ABC;

II - acompanhar as providências adotadas pelos órgãos e entidades vinculadas a Universidade Federal do ABC para solução do problema;

III - recomendar a instrução de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para adequada prestação de serviço público, quando for o caso;

IV - organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e elaborar pesquisas para monitoramento do nível de satisfação dos cidadãos, dando conhecimento a comunidade interna e externa pelos meios de comunicação disponível.

V - contribuir para a disseminação de formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação de serviços públicos da Universidade Federal do ABC.

Parágrafo único: Os pedidos de esclarecimentos, reclamações, sugestões, elogios e críticas encaminhadas diretamente aos órgãos e unidades da Universidade Federal do ABC deverão ser por eles tratados, sem interferência da Ouvidoria, exceto quando explicitamente solicitado por uma das partes.

Art. 6º A Ouvidoria terá 5 (cinco) dias úteis para requerer a manifestação dos órgãos ou unidades envolvidos, que deverão se manifestar em igual prazo, cabendo à Ouvidoria a resposta ao interessado.

§ 1º Não sendo possível o atendimento pelo órgão ou unidade no prazo acima, poderá ser solicitado, mediante justificativa expressa, a prorrogação por mais 5 (cinco) dias.

§ 2º O não atendimento injustificado das solicitações da Ouvidoria poderá acarretar a apuração de responsabilidade funcional.

Art. 7º A Ouvidoria poderá, a qualquer tempo, solicitar as informações necessárias para o acompanhamento das providências adotadas pelos órgãos e entidades vinculadas à Universidade Federal do ABC, em razão de reclamação, sugestão, crítica e esclarecimento.

Art. 8º No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria da UFABC poderá contar com a colaboração de servidores docentes e técnico-administrativos da UFABC, para a qual deverá formalizar solicitação fundamentada às unidades ou órgãos da administração em que estejam lotados.

Art. 9º Qualquer pessoa física ou jurídica poderá, diretamente ou mediante representação, apresentar pedido de esclarecimento, reclamação, sugestão, elogio e crítica a Ouvidoria.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**Fundação Universidade Federal do ABC**  
**Reitoria**

Av. dos Estados, 5001 · Bairro Bangu · Santo André - SP  
CEP 09210-580 · Fone: (11) 4437.8494  
reitoria@ufabc.edu.br

§ 1º Os pedidos de esclarecimentos, reclamações, sugestões, elogios e crítica serão reduzidas a termo e formalizadas no momento de seu recebimento.

§ 2º Quando o processo se referir a uma reclamação ou crítica, devem constar de seu registro os motivos que a determinou e a identidade do interessado, a qual deverá ser protegida por sigilo sempre que solicitado.

§ 3º A Ouvidoria não apreciará questões que tenham por objetivo análise de decisão judicial ou de questões posta em juízo, nem colocará em causa o bom fundamento das decisões nele tomadas.

§ 4º Quando for o caso, a Ouvidoria aconselhará o interessado a dirigir-se à autoridade competente.

§ 5º Os processos formalizados perante a Ouvidoria não interrompem os prazos de interposição de recursos judiciais ou administrativos.

Art. 10. A Ouvidoria estabelecerá a periodicidade e o conteúdo das informações relacionadas ao conjunto das manifestações recebidas diretamente pelos órgãos e unidades vinculadas à Universidade Federal do ABC.

Art. 11. A Ouvidoria deverá cooperar com as demais Ouvidorias do Governo Federal, bem como as de Estado, Municípios, Distrito Federal e demais entidades públicas e privadas, visando salvaguardar os direitos da coletividade e garantir a qualidade das ações e serviços prestados.

Art. 12. A Ouvidoria, no exercício de suas funções, deve guardar sigilo referente às informações levadas a seu conhecimento.

Art. 13. Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**Klaus Werner Capelle**  
Reitor