

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO**  
**PRÓ-REITORIA PARA ASSUNTOS ESTUDANTIS (PROAES)**

**PORTARIA NORMATIVA Nº 01/2022-PROAES/UFPE, DE 18 DE MAIO DE 2022.**

EMENTA: Institui a Ouvidoria Setorial da Pró-Reitoria para Assuntos Estudantis (PROAES) da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) e dá outras providências.

**O PRÓ-REITOR PARA ASSUNTOS ESTUDANTIS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO**, no uso das atribuições regimentais e estatutárias que lhe são conferidas, e

- **CONSIDERANDO** 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;
- **CONSIDERANDO** o disposto nas orientações da Ouvidoria-Geral da União;
- **CONSIDERANDO** a Resolução nº 03/2012 que Institui a Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Pernambuco e dá outras providências;
- **CONSIDERANDO** a Portaria Normativa nº 22/2020, que aprova a Estrutura Regimental da Pró-Reitoria para Assuntos Estudantis, e dá outras providências;
- **CONSIDERANDO** a necessidade de regulamentação da Ouvidoria Setorial da PROAES;

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Instituir a Ouvidoria Setorial da Pró-Reitoria para Assuntos Estudantis da Universidade Federal de Pernambuco, com a finalidade de promover ações preventivas e corretivas, relacionadas às atividades institucionais das unidades da Pró-Reitoria, assegurando o respeito aos direitos individuais e coletivos da comunidade universitária e da comunidade externa, obedecendo às normas estabelecidas nos termos do Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFPE, na Resolução Nº 3/2012 do Conselho Universitário da UFPE.

**Art. 2º** O/A Ouvidor/a Setorial será designado/a pelo Pró-Reitor para Assuntos Estudantis, através de portaria publicada no Boletim Oficial da UFPE, com mandato de dois anos, podendo ser reconduzido por igual período.

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

§ 2º O Ouvidor Setorial poderá ser destituído de suas funções antes do término do mandato na hipótese de remoção da Pró-Reitoria, vacância do cargo efetivo ou de falta grave, apurada em processo administrativo disciplinar.

**Art. 3º** A Ouvidoria Setorial da PROAES manterá sigilo e autonomia em relação à gestão da Pró-Reitoria sobre os encaminhamentos das manifestações que lhe forem apresentadas.

**Art. 4º** A Ouvidoria Setorial da PROAES apresentará relatório anual das atividades para a gestão da Pró-Reitoria, indicando fragilidades e pontos positivos que devem ser observados no planejamento anual da unidade.

**Art 3º** Compete à Ouvidoria Setorial:

I – Receber, analisar e orientar os(as) estudantes acerca dos encaminhamentos das manifestações recebidas pela PROAES;

II - Garantir aos(às) demandantes os direitos de confidencialidade, sigilo, registro e resposta às suas comunicações;

III - Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos em Lei, correção de erros, omissões, abusos, solicitando providências às autoridades competentes para adoção de medidas, contribuindo para o efetivo cumprimento da missão institucional da UFPE/PROAES;

IV - Verificar a efetiva implementação da solução referente à demanda;

V - Propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;

VI - Atuar no processo de comunicação entre a Ouvidoria-Geral e setores da PROAES.

**Art. 4º** Não cabe à Ouvidoria Setorial atuar como Central de Atendimento de Informações ou similar.

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

**Parágrafo único.** A Ouvidoria Setorial recusará questionamentos que visem a apreciar suposições de crimes ou decisões judiciais e não colocará em causa o bom funcionamento das decisões tomadas naqueles processos.

**Art. 6º** Os/as demandantes serão notificados formalmente sobre as suas manifestações, considerando os encaminhamentos de denúncias para os setores competentes ou arquivamento e providências tomadas.

**Art. 7º** As demandas formalizadas perante a Ouvidoria Setorial não interferem nos prazos de interposição de recursos judiciais ou administrativos.

**Parágrafo único.** O/A Ouvidor/a Setorial poderá, a qualquer tempo, apresentar ao Ouvidor/a Geral relatos sobre assuntos específicos que julgar necessários.

**Art. 8º** Todos os servidores lotados na PROAES prestarão, quando solicitado, apoio e informação ao Ouvidor Setorial, asseguradas a prioridade e a observância dos direitos de privacidade, confidencialidade e sigilo requeridos.

**Parágrafo Único.** Os setores demandados por respostas pela Ouvidoria Setorial terão o prazo de 5 (cinco) dias úteis para responder.

**Art. 9º** O prazo de resposta às demandas encaminhadas pela Ouvidoria Setorial pela comunidade será de até 10 (dez) dias úteis, ou a critério do Ouvidor Geral, contados a partir da data de recebimento na unidade.

**Art. 10º** As demandas à Ouvidoria Setorial serão formuladas mediante comparecimento pessoal ou por:

I - As manifestações recebidas deverão ser inseridas no Sistema Informatizado do Poder Executivo federal (e-Ouv);

II - Mensagem eletrônica por e-mail institucional da Ouvidoria Setorial da PROAES: [ouvidoria.proaes@ufpe.br](mailto:ouvidoria.proaes@ufpe.br);

III - Outras formas, a critério da Ouvidoria Setorial da PROAES e Ouvidoria Geral da UFPE.

**Art. 11º** A comunicação com a Ouvidoria Setorial por telefone é restrita às consultas e ao agendamento para comparecimento pessoal do demandante.

**Art. 12º** Os casos omissos serão analisados pela Ouvidoria Geral da UFPE.

**Art 13º** Esta portaria entrará em vigor a partir do mês de 10 de maio do ano de 2022.

PRÓ-REITORIA PARA ASSUNTOS ESTUDANTIS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE  
PERNAMBUCO, em 18 de maio de 2022.

Prof. FERNANDO JOSÉ DO NASCIMENTO  
Pró-Reitor para Assuntos Estudantis