



OUVIDORIA

COMUNICADO

A Ouvidoria da Universidade Federal de Campina Grande(UFCG), com objetivo de esclarecer a comunidade acadêmica e a sociedade em geral, sobre as atribuições e práticas da Ouvidoria divulga itens da [Cartilha de Orientações](#) para implantação de unidades de Ouvidoria pela Ouvidoria Geral da União, publicação de 2009.

O QUE A OUVIDORIA DEVE FAZER

- a). Receber reclamações, elogios, comentários e sugestões dos usuários, interpretá-las e buscar soluções para o caso, visando o aprimoramento do processo de prestação do serviço público;
- b). Representar os interesses do cidadão na organização;
- c). Contribuir para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- d) Buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos;
- e). Informar adequadamente a direção da organização sobre indicadores da satisfação dos usuários;
- f). Funcionar como instrumento de interação entre a organização e o ambiente externo. **(pág. 16)**

O QUE A OUVIDORIA NÃO DEVE FAZER

- a). Apurar denúncias de irregularidade e infrações (disciplina e processo administrativo) ou realizar auditorias;
- b). Desempenhar ações de assistencialismo e paternalismo;
- c). Agir com imediatismo (resolução apenas do caso apresentado);
- d). Atuar como central de atendimento. **(pág. 04)**

FUNÇÃO DO OUVIDOR

Nos países democráticos, o ouvidor exerce um ofício cada vez mais presente nas instituições públicas, atuando como legítimo representante dos interesses do cidadão junto às instituições públicas. Sua verdadeira função é defender os interesses do cidadão que tenha seus direitos ameaçados ou prejudicados junto à instituição pertencente a qualquer esfera do governo. Ou seja, o ouvidor deverá se

um protetor do cidadão, agindo sempre contra a usurpação de direitos ou abusos de poder; contra erros ou omissões; negligências; decisões injustas, tornando a administração pública mais eficiente e transparente. **(pág. 11)**

PODER DO OUVIDOR

No Brasil o ouvidor não tem poder de decisão. No sentido de reformulação de decisões, sempre que houver prejuízo ou constrangimento para o cidadão, o ouvidor usa o seu poder de persuasão.

A função do ouvidor é baseada nos princípios constitucionais, artigo 37, que são legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e eficiência. **(págs, 11 e 12)**

Campina Grande, 29 de julho de 2011

Fábio de Freitas Pereira
Ouvidor da UFCG

[Cartilha "Orientações para Implantação de Unidade de Ouvidoria"](#)

[Orientações às unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal sobre os procedimentos a serem adotados quando do recebimento de manifestação anônima](#)

O contato com a Ouvidoria da UFCG pode ser realizado pela página eletrônica <http://www.ufcg.edu.br/~ouvidoria/>, telefone (83) 2101-1585, e-mail ouvidoria@ufcg.edu.br e pessoalmente, de segunda a sexta-feira, das 8 às 12h e das 14 às 18h.