

1. Como a Ouvidoria-Geral da UFPE poderá ajudar?

A Ouvidoria-Geral atua no processo de comunicação da Universidade com a comunidade, acompanhando a demanda que recebe, até sua efetiva conclusão.

2. Quem pode apresentar demandas para a Ouvidoria-Geral da UFPE?

Qualquer pessoa da comunidade universitária, ou da comunidade externa, que tenha interesse relacionado à UFPE.

3. Que tipos de demandas serão recebidos pela Ouvidoria-Geral da UFPE?

Serão recebidas as seguintes demandas: reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios.

4. É preciso me identificar, mesmo em caso de denúncia?

Sim. Todos os demandantes deverão se identificar, lembrando que será garantido o direito de sigilo, quando for solicitado.

5. E é possível fazer uma denúncia anônima?

Sim. Mas, uma denúncia anônima que apenas veicule conteúdo calunioso, difamatório ou injurioso contra agente público será arquivada de ofício.

6. Como posso encaminhar uma demanda?

Atualmente, todas as demandas das ouvidorias da UFPE estão sendo registradas exclusivamente através do Sistema de Gestão de Demandas, o OuveUFPE.

Caso você queira fazer uma solicitação, registrar uma reclamação, uma denúncia ou um elogio, acesse o link https://www.ufpe.br/ouveufpe/login_page.php, disponível na página da principal da UFPE. Lembre-se, na primeira vez que acessar o Sistema, será necessário fazer um cadastro e uma senha. Nesse mesmo endereço encontra-se um Tutorial Básico com o passo a passo do OuveUFPE.

7. Como fazer contato com a Ouvidoria-Geral?

A Ouvidoria-Geral faz atendimento mediante comparecimento pessoal, mensagem eletrônica, carta enviada pelos correios ou entregue diretamente na recepção da Ouvidoria-Geral e outras

formas, a critério da Ouvidoria. A comunicação por telefone está restrita às consultas e ao agendamento para comparecimento pessoal do demandante.

O contato com o Ouvidor-Geral, Professor Ivan Vieira de Melo, poderá ser feito na Sala 111, no Térreo do prédio da Reitoria: Av. Professor Moraes Rego, nº 1235 - Cidade Universitária – CEP 50670-901; Tel. (+55 81) 2126-8195.

E-mail: ouvidoriageral@ufpe.br

8. Quando devo procurar a Ouvidoria-Geral da UFPE?

A Ouvidoria-Geral deverá ser procurada somente quando forem esgotadas as tentativas de solução da demanda, junto às Unidades administrativas competentes da UFPE.

9. Em quanto tempo receberei a resposta para a minha manifestação?

O prazo para uma primeira resposta será de no máximo 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de recebimento na Ouvidoria-Geral.