



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE**

RESOLUÇÃO nº 35/2012

EMENTA: Regimento Interno da Ouvidoria do Gabinete do Reitor da Universidade Federal Fluminense.

O Conselho Universitário, no uso de suas atribuições estatutárias e regimentais, Considerando o que consta do processo nº 23069.053467/2011-24,

RESOLVE:

Art. 1º - Aprovar o Regimento Interno da **Ouvidoria** do Gabinete do Reitor da Universidade Federal Fluminense.

Art. 2º - A presente Resolução entrará em vigor na data de sua publicação no BS/UFF, revogando a disposições em contrário.

Niterói, 25 de abril de 2012.

ROBERTO DE SOUZA SALLES

Presidente

De acordo:

ROBERTO DE SOUZA SALLES

Reitor

REGIMENTO INTERNO

CAPÍTULO I

Da Finalidade

Art. 1º A **Ouvidoria** da Universidade Federal Fluminense é um órgão que tem como finalidade a conscientização da população de seu direito em receber um serviço público de qualidade, de promoção e defesa dos direitos de estudantes, docentes, servidores técnico-administrativos e comunidade extra-universitária em suas relações com a UFF, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas.

Parágrafo Único. A **Ouvidoria** não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo instâncias universitárias e os integrantes das comunidades interna e externa.

Art. 2º São objetivos da **Ouvidoria** da UFF:

I - assegurar e favorecer a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos dos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas pela Instituição;

II - empreender ações destinadas aos membros da comunidade universitária e ao cidadão/usuário que visem permitir resposta às suas manifestações;

III - atuar com transparência e imparcialidade e de forma personalizada no auxílio ao controle da qualidade dos serviços destinados à comunidade em geral;

IV - encaminhar as demandas sobre o funcionamento administrativo e acadêmico da Universidade, com o fim de contribuir para uma gestão institucional mais eficiente, de excelência acadêmica, no ensino, pesquisa e extensão.

V – a coleta, sistematização e divulgação de informações, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das regras e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais.

Parágrafo único. O serviço de **Ouvidoria** da UFF atenderá aos usuários pessoalmente ou por telefone, de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, ou por e-mail, no endereço eletrônico: ouvidoria@uff.br.

Art. 3º Todas as unidades da UFF deverão prestar, quando solicitadas, apoio à ação da **Ouvidoria**.

Art. 4º Todos os membros da comunidade universitária - docentes, técnicos administrativos e discentes, devem prestar apoio e informação em caráter preferencial a **Ouvidoria**, assegurados os direitos à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.

Art. 5º Qualquer dirigente da UFF deverá pronunciar-se sobre o objeto das demandas que lhe forem apresentadas pelo Ouvidor-Geral, no prazo de quinze dias úteis, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa.

Parágrafo único. A falta de manifestação, por parte do dirigente, no prazo determinado deverá ser comunicada ao Reitor pelo Ouvidor-Geral.

Art. 6º Ao Ouvidor-Geral serão asseguradas autonomia e independência no exercício de suas funções, acesso direto a servidores da UFF, documentos e informações, no âmbito da Universidade, necessários e vinculados ao desempenho de suas funções.

CAPÍTULO II

Da Vinculação Administrativa

Art. 7º A **Ouvidoria** da UFF ficará localizada no prédio da Reitoria, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

CAPÍTULO III

Da Competência e Atribuições Específicas

Art. 8º No exercício de suas funções, a **Ouvidoria** da UFF tem as seguintes atribuições:

I – organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados a **Ouvidoria**;

II – orientar os docentes, os servidores, os alunos, e a comunidade externa

sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos, instruí-los e acompanharem a sua tramitação;

III – receber críticas, reclamações, denúncias e sugestões sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de levar os responsáveis a aperfeiçoá-los e corrigi-los, buscando sempre o diálogo entre as partes;

IV – encaminhar todas as denúncias recebidas ao setor responsável para a devida apuração;

V – dar encaminhamento às demandas oferecendo a cada cidadão um tratamento personalizado e a todos um tratamento equânime;

VI – contribuir para a resolução de problemas administrativos ou acadêmicos oferecendo alternativas e informações sobre a legislação e as normas internas vigentes;

VII – acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva, dando ciência aos interessados das providências adotadas;

VIII – agilizar a tramitação de processos e procedimentos relativos a situações jurídico-administrativas em que não exista ou em que se tenha demonstrado insuficiente à atuação de outros controles administrativos, internos ou externos, ou quando eventuais embaraços processuais se estiverem sobrepondo-se às questões de mérito, com prejuízo para os interessados;

IX – preparar, anualmente, estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da UFF, divulgando os seus resultados;

X – propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões nas ações inadequadas na prestação do serviço público;

XI – sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pela UFF;

XII – encaminhar para estudo da Administração, direta ou indiretamente, propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que lhe pareçam à causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamada a contribuir.

XIII – promover ações relacionadas às atividades de **Ouvidoria** na UFF para melhor esclarecimento sobre sua atuação e os direitos da população em receber um serviço público de qualidade;

XIV – cooperar com as demais Ouvidorias Públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados; e

XV – Elaborar e submeter ao gestor máximo relatório anual das manifestações recebidas na **Ouvidoria**, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões visando à melhoria das relações da UFF com a comunidade, a fim de garantir o respeito dos direitos cidadãos.

§ 1º A **Ouvidoria**, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação, junto aos órgãos da Universidade, seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado.

§ 2º Para o cumprimento do inciso III do caput deste artigo, a **Ouvidoria** manterá registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências, incidentes e soluções de problemas apresentados à sua consideração.

CAPÍTULO IV

Da Administração

Art. 9º A **Ouvidoria** da UFF será integrada pelos seguintes membros:

I – Ouvidor-Geral;

II – Ouvidor Substituto;

III – Ouvidor Assistente; e

IV – Secretária.

Art. 10 – A **Ouvidoria** da UFF será coordenada pelo Ouvidor-Geral, cujo nome deverá ser indicado pelo Reitor.

Parágrafo Único. O Ouvidor-Geral indicará os servidores da **Ouvidoria** elencados

nos incisos II, III e IV do artigo 9º, todos com perfil convergente com a missão do exercício da confidencialidade, respeito ao sigilo e na mediação de conflitos para alcançar a finalidade de conscientização da população de seu direito em receber um serviço público de qualidade, cabendo a Reitoria da UFF garantir a infra-estrutura material e os recursos humanos necessários ao seu pleno funcionamento.

CAPÍTULO V

Do Ouvidor-Geral

Art. 11 – O Ouvidor-Geral deverá ser integrante do quadro permanente da UFF.

§ 1º O Ouvidor-Geral deverá ter nível superior, mais de cinco anos de efetivo exercício na UFF, capacitação para o exercício da função e conhecimento da Instituição.

§ 2º A função do Ouvidor-Geral não poderá ser acumulada com o desempenho de qualquer mandato classista ou o exercício de qualquer função de direção, chefia ou assessoramento ou cargo em comissão.

§ 3º O Reitor, considerando a natureza e a relevância dos serviços prestados, deverá fixar a provisão necessária para atender a essa nova estrutura organizacional, que contará com um Ouvidor-Geral, Ouvidor Substituto, Ouvidor Assistente e Secretária, conforme disposto no caput do artigo 9º.

CAPÍTULO VI

Da Competência do Ouvidor-Geral

Art. 12 – Compete ao Ouvidor-Geral:

I – garantir que todas as demandas formuladas e as sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, num lapso de tempo previamente determinado, variável de acordo com a natureza do assunto;

II – orientar a equipe da Ouvidoria, no sentido de:

a) manter a máxima proximidade com os demandantes efetivos e potenciais do serviço;

b) considerar o comprometimento das necessidades dos demandantes com os objetivos da UFF;

c) manter relacionamento com as diversas áreas da UFF voltado para o fortalecimento da cidadania, como orientador da ação de cada servidor.

III – cumprir e fazer cumprir este Regimento.

Art. 13 – A **Ouvidoria** da UFF utilizará para encaminhamento das demandas e sugestões a linha hierárquica institucional.

Parágrafo Único. Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à determinada demanda, o assunto será encaminhado ao Reitor.

Art. 14 – O Reitor poderá baixar instruções complementares regulamentando as ações da **Ouvidoria**.

Art. 15 – A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo, que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas pela mesma.

Art. 16 – No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria da UFF poderá contar com a colaboração de servidores e docentes da UFF, para o que deverá formalizar solicitação fundamentada às unidades ou órgãos da administração central em que estejam lotados.

CAPÍTULO VII

Do Afastamento do Ouvidor-Geral

Art. 17 – O afastamento do Ouvidor-Geral poderá ocorrer:

I – a seu pedido;

II – ao perder o vínculo funcional com a Instituição ou alteração do regime de trabalho;

III – por exercício de atividade que configure conflito de interesse com a função;

IV – por conduta incompatível com a função, respeitado amplo direito de defesa;

V – por negligência no cumprimento de suas obrigações e funções, respeitado amplo direito de defesa;

VI – se for condenado em processo administrativo disciplinar; e

VII – se for condenado por crime, em decisão judicial transitada em julgado.

CAPÍTULO VIII

Da Documentação

Art. 18 – Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria são documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro:

I – data do recebimento da demanda;

II – data da resposta;

III – nome do demandante;

IV – endereço, telefone e/ou e-mail do demandante;

V – forma de contacto mantido: pessoal, por telefone, carta, e-mail, fax;

VI – proveniência da demanda: comunidade interna ou externa;

VII – tipo de demanda: denúncia, reclamação, dúvida, sugestão, elogio, outros;

VIII – unidade envolvida;

IX – situação apresentada; e

X – resposta.

Parágrafo Único: Não serão atendidas solicitações anônimas.

Art. 19 – O Gabinete do Reitor receberá, semestralmente, a listagem das demandas encaminhadas à **Ouvidoria**, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao demandante.

CAPÍTULO IX

Dos Procedimentos Éticos

Art. 20 – A equipe da **Ouvidoria** da UFF, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição da República Federativa do Brasil e do Regime Jurídico Único.

CAPÍTULO X

Da Avaliação dos Serviços da **Ouvidoria** da UFF

Art. 21 – Os serviços da **Ouvidoria** da UFF serão avaliados de maneira permanente pelos usuários de seus serviços, por meio de aplicação de questionários.

CAPÍTULO XI

Das Disposições Gerais

Art. 22 – O Gabinete do Reitor, Pró-Reitores, Decanos, Diretores, Coordenadores, Prefeito e demais dirigentes de órgãos, que compõem a estrutura organizacional da UFF, deverão cooperar com a **Ouvidoria** no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o acesso desta à serviços, informações e servidores.

Art. 23 – A Auditoria Interna e a Procuradoria Geral da UFF devem atuar em parceria com a **Ouvidoria** da UFF, tendo como pressuposto o princípio da cooperação.

Art. 24 – A Reitoria assegurará as condições de trabalho para que a **Ouvidoria** da UFF cumpra suas funções, inclusive para que o exercício das atribuições de seus integrantes não lhes resulte em qualquer prejuízo ou dano.

Art. 25 – Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação no Boletim de Serviço da Universidade Federal Fluminense, revogadas as disposições em contrário.

Roberto de Souza Salles

Reitor