



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E
MUCURI

Conselho Universitário - CONSU



RESOLUÇÃO Nº. 07 - CONSU, DE 12 DE JUNHO DE 2015.

*Altera o Regimento Interno da Ouvidoria
da Universidade Federal dos Vales do
Jequitinhonha e Mucuri - UFVJM.*

O Conselho Universitário da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri, no uso de suas atribuições estatutárias e tendo em vista o que deliberou o plenário em reunião ordinária realizada no dia 12 de junho de 2015,

RESOLVE:

Art. 1º Alterar o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri - UFVJM.

Art. 2º O referido Regimento encontra-se anexo a presente Resolução.

Art. 3º Esta Resolução entrará em vigor na data de sua aprovação, revogadas as disposições em contrário.

Diamantina, 12 de junho de 2015.


Prof. Pedro Angelo Almeida Abreu
Presidente do CONSU/UFVJM



RESOLUÇÃO Nº. 07 – CONSU, DE 12 DE JUNHO DE 2015.

Alteração do Regimento Interno da
Ouvidoria Pública Federal da
Universidade Federal dos Vales do
Jequitinhonha e Mucuri - UFVJM.

CAPITULO-I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS

Art. 1º A OUVIDORIA PÚBLICA FEDERAL DA UNIVERVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI- Ouvidoria/UFVJM, internamente, estará vinculada à Reitoria/UFVJM, com jurisdição em todas as instâncias administrativas e acadêmicas da Universidade; é um órgão de assessoramento administrativo, autônomo, de controle social da administração pública e um espaço de exercício da cidadania que viabiliza o diálogo e a aproximação entre os usuários e a UFVJM, permitindo a participação das pessoas das comunidades universitária e externa, visando atendê-las com mais eficiência e colaborar na melhoria da prestação de serviços públicos; **externamente,** estará vinculada ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, gerenciado pela Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias – CGOUV – Ouvidoria-Geral da União/CGU, de acordo com a **INSTRUÇÃO NORMATIVA - OGU n.º 01 DE 05 DE NOVEMBRO DE 2014, Lei n.º 12.527, de 189 DE NOVEMBRO DE 2011 (Lei de Acesso à Informação).**

ART. 2º Considera-se ouvidoria pública federal, na forma da IN acima, uma instância destinada ao controle e participação social, responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, no âmbito da UFVJM, com vistas ao aprimoramento da prestação de serviço na UFVJM.

Art. 3º A Ouvidoria/UFVJM, deverá atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade,

moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes:

- I – agir com presteza e imparcialidade;
- II- colaborar com a integração das ouvidorias;
- III- zelar pela autonomia das ouvidorias;
- IV- consolidar a participação social como método de governo e
- V- contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

Art. 4º A Ouvidoria/UFVJM, deverá:

- I – elaborar plano de trabalho anual;
- II – monitorar o cumprimento das respostas;
- III – promover a conciliação e mediação na resolução de conflitos entre a Comunidade Universitária e seus órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo Federal;
- IV – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados no site da Ouvidoria/UFVJM, disponível no site da Universidade;
- V – produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas;
- VI – promover, sempre que possível, articulação em carácter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social

§1º A Ouvidoria/UFVJM deverá remeter à Ouvidoria-Geral da União dados e informações de acordo, de acordo com regulamentação específica.

§ 2º Os relatórios produzidos pela Ouvidoria/UFVJM, deverão ser enviados à Ouvidoria-Geral da União com cópia ao Conselho Universitário da UFVJM com periodicidade mínima semestral.

Art. 5º A Ouvidoria/UFVJM, deverá no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã as seguintes manifestações:

- I – sugestão: proposição de ideia ou formulação de propostas de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Universidade;
- II – elogios: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- III – solicitação: requerimento de adoção de providências por parte da Administração;
- IV – reclamação: demonstração de insatisfação relativa prestado pela Universidade;
- V – denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Parágrafo Único. Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e mútuo entendimento.

Art. 6º À sugestão recebida pela Ouvidoria será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo de 20 DIAS, (VINTE DIAS), prorrogáveis mediante justificativa, por mais 10 dias.

§1º. Recebida a sugestão, reclamação ou solicitação, a ouvidoria deverá realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis para as providências.

§2º. Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

§3º. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput deste dispositivo, a ouvidoria oferecerá, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento do processamento da sugestão.

§4º. As sugestões, solicitações e reclamações, ou seja, demonstração de insatisfação relativa aos serviços prestados pela Universidade recebidas pela ouvidoria, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência será oferecida resposta conclusiva, dentro dos prazos estabelecidos no caput, entende-se por conclusiva, a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

Art. 7º O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência à área de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.

Parágrafo Único. No caso do elogio é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

Art. 8º A **DENÚNCIA** recebida pela ouvidoria, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, será oferecida resposta conclusiva no prazo máximo de 20 dias (vinte dias), prorrogáveis mediante justificativa, por mais 10 (dez) dias.

§1º A imputação de conduta de servidor(s) que possam ter contornos de infração disciplinar ou delito, ou de conduta de aluno(s) que possam caracterizar infração ao regimento disciplinar da UFVJM, deverá o resultado da apuração prévia, ser obrigatoriamente encaminhado à autoridade competente, para que essa aprecie a eventual abertura de sindicância ou processo administrativo ou determine o arquivamento do assunto de forma fundamentada (art. 144, parágrafo único da Lei n. 8112/90).

§2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I- estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;

II- não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou

III- seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; não agir de modo temerário; ou prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

§3º A Ouvidoria/UFVJM deverá informar a Ouvidoria Geral da União a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores – DAS a partir do nível 4 ou equivalente, (**CD-3**) (de acordo com a letra c, do §7º, do art. 6º do Decreto 1867 de 17 de abril de 1996).

Art. 9º Caberá representação à Ouvidoria-geral da União no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previsto na IN.1/2014.

Art.10 As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Ouvidoria-Geral da União.

CAPITULO-II

DA ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL

Art. 11 A Ouvidoria/UFVJM, terá inicialmente um ouvidor, indicado pela Reitoria e referenciado pelo CONSELHO SUPERIOR DA UFVJM-CONSU, dentre os servidores públicos federais ativos e estáveis da UFVJM.

Art. 12 O ouvidor poderá ser substituído por interesse da Reitoria a qualquer tempo, ouvido o CONSU, devendo ser indicado um novo nome a ser analisado e referendado por decisão da maioria presente na reunião do CONSU

§1º. Em caso de férias, impedimento temporário ou afastamento do ouvidor, não superior a 60(sessenta) dias, será indicado pela Reitoria o nome do ouvidor eventual, referendado pelo CONSU, desde que o indicado preencha os requisitos do art. 11.

§2º. A função de ouvidor encontra-se vinculada ao mandato do Reitor e a indicação do novo ouvidor deverá ser apresentada na primeira reunião ordinária do CONSU, subsequente à posse do novo reitor.

CAPITULO-III

DO FUNCIONAMENTO NO AMBITO DA INSTITUIÇÃO

Art. 13 À Ouvidoria/UFVJM será assegurada plena autonomia, na forma prevista na IN 01/2014 da Ouvidoria-Geral da União e independência no exercício de suas atribuições, e assegurado ao Ouvidor e sua equipe, o acesso direto aos servidores docentes e técnico-administrativos e discente, bem como a documentos oficiais e informações necessárias ao cumprimento de suas atribuições, no âmbito da Universidade.

Art. 14 À Ouvidoria/UFVJM será assegurada, a solicitação de servidores que, devidamente autorizados por sua Chefia imediata, possam contribuir para a realização de tarefas específicas, temporárias e determinadas, tudo devidamente supervisionado pelo Ouvidor.

Art. 15 Toda a Comunidade Universitária, deverá prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria, assegurados os direitos constitucionais à privacidade, à intimidade e a imagem pessoal, constitucionalmente garantidas.

Art. 16 Caberá a Ouvidoria a divulgação de suas rotinas administrativas visando à otimização de suas funções.

Art. 17 O SISTEMA INFORMATIZADO, disponibilizado pela OCGU (Ouvidoria-Geral da União) já disponibilizado no site da UFVJM, permitirá o acesso de qualquer cidadão, aluno

ou professor, ao SISTEMA ELETRONICO, para o tratamento das manifestações ou denúncias e, ainda, poderá falar com UFVJM pelo SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO-SIC, criado pela Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011, com o direito a receber um protocolo para os acompanhamentos das demandas.

Art. 18 Os documentos pessoais, referente às demandas, que forem entregues a Ouvidoria/UFVJM poderão ser cópias autenticadas pela ouvidoria, exceção dos documentos que a lei exija original, nesse caso, o requerente poderá trazer cópias autenticadas no cartório. A devolução de qualquer documento que não foi utilizado pela Ouvidoria/UFVJM, poderá ser requerida a devolução no prazo de 1 (um) ano, a contar da data da entrega, findo esse prazo o documento poderá ser descartado a fim evitar o acúmulo de documentos.

CAPITULO-IV

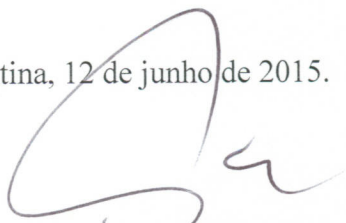
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19 O servidor de que trata o art. 11, poderá ser profissional qualificado, em exercício de cargo comissionado, extra-quadro da UFVJM, quando dentre os servidores ativos do quadro de pessoal permanente da Universidade não houver a disponibilidade de servidor com perfil adequado para assumir o cargo.

Paragrafo único. A disponibilidade mencionada no caput deste artigo refere-se a servidor estável, com perfil compatível ao cargo de Ouvidor, e que não cause prejuízo de funcionalidade ao setor de origem do servidor deslocado para assumi-la a Ouvidoria Federal da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri.

Art. 20 Revogadas as disposições em contrário, o presente Regimento entrará em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Universitário, revogando a Resolução Nº 09- CONSU, DE 09 DE ABRIL DE 2010.

Diamantina, 12 de junho de 2015.



Prof. Pedro Angelo Almeida Abreu
Presidente do CONSU/UFVJM