



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E  
MUCURI



Conselho Universitário - CONSU

**ANEXO RESOLUÇÃO Nº. 09 - CONSU, DE 09 DE ABRIL DE 2010.**

## **REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI**

### **CAPÍTULO I**

#### **DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS**

**Art. 1º** A Ouvidoria da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri - UFVJM, vinculada organizacionalmente à Reitoria e com jurisdição em todas as instâncias administrativas e acadêmicas da Universidade, é um órgão de assessoramento administrativo, principalmente no que concerne à comunicação com a comunidade, visando ao aperfeiçoamento das ações institucionais.

**Art. 2º** Compete à Ouvidoria:

**I** – receber, apurar a procedência e encaminhar reclamações, denúncias, sugestões ou demais manifestações que lhe forem dirigidas por membros das comunidades universitária e externa, referentes às atividades da UFVJM;

**II** – acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e mantendo o(s) interessado(s) informado(s) do trâmite dos processos;

**III** – propor aos Órgãos da Administração da UFVJM a edição, alteração e revogação de atos normativos internos, com vistas ao aperfeiçoamento acadêmico e administrativo da Instituição, nos termos da legislação vigente;

**IV** – promover e divulgar suas ações, visando a melhor consecução de seus objetivos;

**V** – encaminhar semestralmente ao Conselho Universitário (CONSU), relatório das atividades praticadas;

**VI** – prestar informações, esclarecimentos e assessoria ao Conselho Universitário (CONSU) e ao Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CONSEPE), quando solicitada ou convocada para tal fim;

**VII** – promover, após prévia autorização do CONSU, pesquisa de opinião nos segmentos da comunidade universitária, com o fim precípuo de subsidiar as ações referidas nos itens V e VI deste artigo, excetuando-se as sondagens que envolvam explicitamente o nome de qualquer membro da comunidade, bem como aquelas concernentes à matéria sobre a qual já tenha ocorrido deliberação dos Órgãos Colegiados Superiores, ou esteja sob apreciação judicial.

**Parágrafo único** As requisições demandadas da comunidade, previstas no item I deste artigo, serão recebidas através de formulário eletrônico específico disponível na página eletrônica da UFVJM na internet, por telefone ou pessoalmente na sala da Ouvidoria.

**Art. 3º** No exercício das atribuições previstas no artigo anterior, a Ouvidoria da UFVJM deverá:

**I** – receber as requisições formuladas por membros da comunidade, mesmo aquelas sem identificação, neste caso, se justificáveis as razões de anonimato, encaminhando-as a quem de direito;

**II** – recusar como objetos de apreciação as questões pendentes de decisão judicial, podendo, entretanto, apresentar soluções no âmbito administrativo;

**III** – rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações consideradas improcedentes, mediante despacho fundamentado, podendo o requerente recorrer da decisão ao Reitor no prazo de três dias após a sua ciência;

**IV** – promover as necessárias diligências, visando ao esclarecimento das questões em análise, sendo, no entanto, expressamente vedada a participação do titular da Ouvidoria, ou qualquer de seus membros, como defensor dativo em processo administrativo interno;

**V** – manter contato com outras Ouvidorias e entidades representativas da sociedade com vistas ao aprimoramento dos serviços e do exercício da cidadania;

**VI** – atender o requisitante sempre com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, oferecendo-lhe uma resposta objetiva à questão apresentada, no menor prazo possível;

**VII** – agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da ética, moralidade, legalidade, impessoalidade e eficiência pública;

**VIII** – resguardar o sigilo das informações.

**IX** – promover a divulgação do serviço de Ouvidoria da UFVJM.

## **CAPÍTULO II**

### **DA ORGANIZAÇÃO**

**Art. 4º** A Ouvidoria da UFVJM é constituída:

**I** – Pelo Ouvidor, indicado pelo Reitor e referendado pelo CONSU dentre os servidores públicos federais ativos e estáveis da UFVJM.

**Parágrafo único** O Ouvidor, a seu critério, poderá convidar membros da comunidade acadêmica para comporem grupos de trabalho ou estudo, para debater temas relacionados à UFVJM, ou qualquer outro de interesse geral.

**Art. 5º** Constituem motivos para a destituição do Ouvidor, bem como de qualquer outro membro da Ouvidoria:

**I** – comprovada incompetência no desempenho das funções previstas no artigos 2º. e 3º;

**II** – perda do vínculo funcional ou acadêmico com a UFVJM;

**III** – prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por este Regimento;

**IV** – conduta ética incompatível com a dignidade da função;

**V** – outras prática e condutas que, a critério do Reitoria, justifiquem a destituição.

**Art. 6º** O Ouvidor poderá ser substituído pelo Reitor a qualquer tempo, ouvido o CONSU, devendo ser indicado um novo nome a ser analisado e referendado pelo referido Conselho.

§ 1º Em caso de férias, impedimento temporário ou afastamento do Ouvidor, não superior a 60 (sessenta) dias, será indicado pelo Reitor o nome de um Ouvidor eventual, referendado pelo CONSU e que preencha os requisitos do Art. 4º, inciso I deste Regimento.

§ 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 Reitor.

### **CAPÍTULO III**

#### **DO FUNCIONAMENTO**

**Art. 7º** À Ouvidoria são asseguradas plena autonomia e independência no exercício de suas atribuições.

**Art. 8º** À Ouvidoria será assegurado, para desempenho de suas funções, o acesso direto aos servidores docentes e técnico-administrativos e discentes da UFVJM, bem como a documentos e informações, no âmbito da Universidade.

**Art. 9º** À interpelação por parte da Ouvidoria, os seguintes prazos deverão ser obedecidos:

**I** – 05 (cinco) dias úteis para resposta a pedido de informação;

**II** – 10 (dez) dias úteis para resposta à reclamação ou manifestação sobre a pertinência de denúncia envolvendo o interpelado.

**Parágrafo único** Não havendo resposta da parte interpelada nos prazos acima referidos, a Ouvidoria reiterará a solicitação, com prazo de mais cinco dias úteis, contados a partir da data do recebimento da nova notificação.

**Art. 10** O não cumprimento dos prazos dispostos no artigo anterior sujeitará, ainda, o dirigente ou o servidor à apuração de sua responsabilidade, por meio de procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação do Ouvidor.

**Art. 11** À Ouvidoria é também assegurada a solicitação de servidores que, devidamente autorizados por sua Chefia imediata, possam contribuir para a realização de tarefas específicas, temporárias e determinadas.

**Art. 12** Todos os membros e Unidades da UFVJM deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria, assegurados os direitos constitucionais à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.

**Art. 13** Caberá à Ouvidoria a divulgação de suas rotinas administrativas, visando à otimização de suas funções.

**Art. 14** Para efeito de controle, todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria serão documentadas em ordem cronológica, cujo registro deverá constar:

- I** – data do recebimento da demanda;
- II** – data da resposta;
- III** – nome do solicitante;
- IV** – endereço/telefone/e-mail do solicitante, quando for o caso;
- V** – forma de contato mantido (pessoal, por telefone, e-mail ou formulário eletrônico);
- VI** – procedência da demanda (estudante, servidor docente e técnico-administrativo, ou comunidade externa);
- VII** – tipo de demanda (reclamação, sugestão, consulta, denúncia ou elogio);
- VIII** – unidade acadêmica ou administrativa envolvidas;
- IX** – situação apresentada; e
- X** – data e informe do resultado.

**Art. 15** Desde que solicitado formalmente, a documentação relativa às demandas poderá ser acessada por um período de 01 (um) ano por qualquer interessado, exceto no que diz respeito aos incisos III e IV do artigo anterior.

## **CAPÍTULO IV**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

**Art. 16** O Servidor de que trata o artigo 4º, inciso I, 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 o perfil adequado para assumir o cargo.

**Parágrafo único** A disponibilidade mencionada no caput deste artigo se refere a servidor estável, com perfil compatível ao exercício de cargo de Ouvidor, e que não cause prejuízo de funcionalidade ao setor de origem do servidor deslocado para assumir a Ouvidoria da UFVJM.

**Art. 17** O presente Regimento entrará em vigor na data da sua aprovação, revogadas as disposições em contrário.

Diamantina, 09 de abril de 2010.

***Prof. Pedro Angelo Almeida Abreu***  
***Presidente do CONSU/UFVJM***