



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E DO DESPORTO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA**



Resolução nº 030/2004-CUNI

Aprova o Regimento interno da Ouvidoria de Serviços Públicos da UFRR e dá outras providências.

/A **VICE-REITORA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA**, no exercício da Reitoria, no uso de suas atribuições legais e estatutárias e, tendo em vista o que deliberou o Conselho Universitário, em reunião ordinária, no dia 22 de dezembro de 2004,

RESOLVE:

Art.1º - Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria de Serviços Públicos da UFRR, conforme anexo, que passa a integrar a presente Resolução.

Art.2º - Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

REITORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA, Boa Vista-RR, 22 de dezembro de 2004.

Profª. Drª. Gioconda Santos e Souza Martinez
Vice-Reitora no Exercício da Reitoria

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS

Art. 1º - A Ouvidoria de Serviços Públicos da UFRR, vinculada organizacionalmente à Reitoria, é um órgão de assessoramento administrativo no que concerne à comunicação com a comunidade visando o aperfeiçoamento das ações institucionais.

Art 2º - Compete à Ouvidoria:

I – receber e encaminhar, em formulário específico, as reclamações, denúncias, sugestões ou demais contribuições que lhe forem dirigidas, por membros da comunidade universitária e da comunidade em geral referentes a serviços oferecidos pela UFRR;

II – acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e manter o requerente informado do processo;

III – Propor aos órgãos da Administração 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 a divulgação de suas ações, visando a melhor consecução de seus objetivos;

V – Encaminhar relatórios semestrais de suas atividades ao Conselho Universitário – CUNI;

VI – Prestar informações e esclarecimentos ao CUNI, quando convocado para tal fim;

VII – promover, após prévia autorização do CUNI, pesquisa de opinião junto a segmentos da comunidade universitária, com o fim precípua de subsidiar as ações referidas nos itens IV e V deste artigo, excetuando-se as sondagens que envolvam explicitamente nome de qualquer membro da comunidade, bem como aquelas

concernentes à matéria sobre a qual já tenha ocorrido deliberação dos órgãos colegiados superiores;

Parágrafo único – os encaminhamentos a que se refere o inciso I do art.2º deverão ser efetuados através de caixa de coleta, e-mail, telefone e contato pessoal.

Art. 3º - No exercício das atribuições previstas no artigo anterior, a Ouvidoria de Serviços Públicos da UFRR deverá:

I – receber as contribuições encaminhadas pela comunidade, dando-lhes o devido encaminhamento, mesmo aquelas sem identificação, neste caso se justificáveis as razões de anonimato;

II – recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;

III – rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes mediante despacho fundamentado, podendo o requerente recorrer da decisão ao Reitor no prazo de 03(três) dias após ciência.

IV – promover as necessárias diligências, visando ao esclarecimento das questões em análise, sendo, no entanto, expressamente vedada à participação de algum de seus membros como defensor dativo em processo administrativo interno;

V – Atender sempre o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, dando-lhe uma resposta à questão apresentada, no menor prazo possível e com objetividade;

VI – agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;

VII – zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência pública;

VIII – resguardar o sigilo das informações;

CAPÍTULO II DA ORGANIZAÇÃO

Art. 4º - A Ouvidoria será constituída por 03(três) membros como se segue:

I – Ouvidor Geral, como seu Coordenador, dentre servidores públicos federais, aposentados ou não;

II – Secretário, dentre servidores públicos desta IFES, aposentados ou não;

III – Assistente, sendo este bolsista escolhido dentre os alunos dessa IFES;

§1º - Os membros serão nomeados pelo Reitor, após ouvir o CUNI.

§2º - O detalhamento das ações do Ouvidor Geral, bem como dos demais membros da Ouvidoria, deverá ser estabelecido por essa própria unidade, em reunião técnica lavrada em ata específica;

Art.5º - O mandato dos membros da Ouvidoria será de um ano, permitida uma recondução.

§1º - Em caso de férias, impedimentos temporários ou afastamento do Ouvidor Geral, não superior a 60(sessenta) dias, o Secretário o substituirá.

Art.6º - Qualquer membro da Ouvidoria poderá ser destituído de sua função, mediante deliberação de 2/3 dos membros do Conselho Universitário, por proposição do Reitor ou de qualquer integrante da comunidade universitária, através de solicitação devidamente fundamentada.

Parágrafo Único - No caso de destituição de qualquer membro da Ouvidoria, o Reitor indicará ao CUNI novos nomes.

Art.7º - Constituem motivos para a destituição do Ouvidor Geral, bem como de qualquer outro membro da Ouvidoria:

I – comprovada incompetência no desempenho das funções previstas no art.3º;

II – perda do vínculo funcional e acadêmico com a instituição, exceto no caso do Ouvidor Geral;

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 CUNI, justifiquem a destituição.

Art.8º - Aos membros da Ouvidoria deverá ser oferecido um programa de qualificação permanente com o objetivo de capacitá-los para o desempenho de suas competências.

CAPÍTULO III DO FUNCIONAMENTO

Art.9º - À Ouvidoria serão asseguradas plena autonomia e independência no exercício de suas atribuições, independente de sua vinculação organizacional.

Art.10 - À Ouvidoria será assegurado acesso direto a docentes, técnicos-administrativo e discentes da UFRR, bem como a documentos e informações, no âmbito da Universidade, necessários e vinculados ao desempenho de suas funções.

Art.11 - 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 e manifestação sobre a pertinência de denúncia envolvendo a unidade.

Parágrafo Único – Não havendo resposta sobre denúncia ou sugestão por parte da unidade nos prazos acima referidos, a Ouvidoria reiterará a solicitação, com prazo de mais 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data do recebimento.

Art.13 - O não cumprimento dos prazos dispostos no artigo supramencionado sujeitará, ainda, o dirigente ou servidor à apuração de sua responsabilidade, através de procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação do Ouvidor Geral.

Art.14 – À Ouvidoria é também assegurada a arregimentação de servidores que, devidamente autorizados pela Chefia imediata, possam contribuir para a realização de tarefas específicas, temporárias e determinadas.

Art.15 – Todos os membros e unidades da UFRR deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria, assegurados os direitos à privacidade, intimidade e à imagem pessoal.

Art.16 – Caberá à Reitoria prover as condições materiais e humanas para o adequado funcionamento da Ouvidoria.

Art.17 – Caberá à Ouvidoria o pronto estabelecimento e divulgação de sua rotinas, visando à otimização de sua função.

CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art.18 – No primeiro provimento, os membros da Ouvidoria serão escolhidos e designados pelo Reitor, sem a oitiva do CUNI.