



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA
CONSELHO UNIVERSITÁRIO**

Av. Capitão Ena Garcez nº 2413, Bairro Aeroporto, CEP ,69.310-000
Boa Vista/RR – Fone (095)3621-3108 – Fax (095)3621-3101
E-mail: secretariadosconselhos@ufr.br



Resolução nº 020/2012-CUni

Dispõe sobre a reformulação do Regimento da Ouvidoria de Serviços Públicos na Reitoria da UFRR.

O VICE-REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA NO EXERCÍCIO DA PRESIDÊNCIA DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, tendo em vista o que deliberou o CUni durante a reunião ordinária realizada no dia 21 de agosto de 2012 e considerando o que consta no processo nº 23129.001265/2012-26,

RESOLVE,

Art. 1º. Reformular o Regimento interno da Ouvidoria de Serviços Públicos da Universidade Federal de Roraima conforme anexo, que passa a integrar a presente Resolução.

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

Art. 3º. Revogam-se as disposições em contrário.

SALÃO NOBRE DE REUNIÕES DA UFRR, Boa Vista-RR, 25 de setembro de 2012.

Prof. Dr. Reginaldo Gomes de Oliveira

Vice-Reitor no exercício da Presidência do CUni

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA

CAPITULO I DA NATUREZA E DOS OBJETIVOS

ART. 1º A Ouvidoria de Serviços Públicos da UFRR, vinculada organizacionalmente à Reitoria e considerando o disposto no art. 37, parágrafo 3º, inciso I, da Constituição Federal;

Art. 2º É um órgão independente da administração superior, tem como objetivo estabelecer a manutenção do serviço de atendimento ao usuário pela administração direta e indireta no acompanhamento da prestação de serviço público.

I – DA COMPETENCIA

Art. 3º Compete à Ouvidoria:

I – receber e analisar, respondendo dentro de sua competência ou encaminhando ao setor competente, em formulário específico as reclamações, denúncias sugestões e demais manifestações que lhes forem dirigidas, por membros da comunidade universitária e da comunidade em geral referente aos serviços oferecidos pela UFRR;

II – solicitar e acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, a serem cumpridas dentro do prazo disposto no art. 11, inciso I e II, garantindo o direito e promovendo a resolução e mantendo 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 objetivos;

V – encaminhar relatório anual de suas atividades ao Conselho Universitário – CUNI;

VI – prestar informações e esclarecimento ao CUNI, quando convocado para tal fim;

VII – promover, realizar e divulgar, após prévia autorização do CUNI, pesquisas de opinião junto à comunidade universitária e aos segmentos da UFRR, com o fim precípuo 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 a matéria sobre a qual já tenha ocorrido deliberação dos órgãos colegiados superiores.

§ 1º O relatório anual citado no inciso V deverá ser divulgado nos meios de comunicação da UFRR a toda comunidade em geral.

§ 2º Os encaminhamentos aos quais se refere o inciso I do artigo 2º deverão ser efetuados através de caixa de coleta, *e-mail*, telefone e contato pessoal.

II - DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 4º No exercício das atribuições previstas no artigo anterior, a Ouvidoria de Serviços Públicos da UFRR deverá:

I – receber as manifestações encaminhadas pela comunidade, dando-lhes o devido encaminhamento, mesmo aquelas sem identificação.

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 10 (dez) 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, exceto a pedido do manifestante.

CAPITULO II DA ORGANIZAÇÃO

Art. 5º A Ouvidoria será coordenada por um servidor com nível superior do quadro ativo ou inativo da instituição.

Parágrafo único – O Servidor do quadro ativo deverá ter estabilidade no serviço público.

Art. 6º A Ouvidoria será constituída por:

I - Ouvidor Geral, como seu Coordenador, escolhido dentre os servidores do quadro ativos ou inativos da UFRR;

II - Secretário;

III – Assistente.

§1º Os membros serão escolhidos pelo CUNI e nomeados pelo Reitor;

§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.

§3º A Ouvidoria deverá estar localizada em área de plena visibilidade, oferecendo livre acesso à comunidade acadêmica em geral.

Art. 7º O mandato dos membros da Ouvidoria será de 2 (dois) anos, permitida uma recondução.

Parágrafo único – Em casos de férias, impedimentos temporários ou afastamento do Ouvidor Geral, não superiores a 60 (sessenta) dias, o Secretário o substituirá.

Art. 8º Qualquer membro da Ouvidoria poderá ser destituído de sua função mediante deliberação de 2/3 (dois terços) 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 CUNI indicará novos nomes que serão nomeados pelo reitor.

Art. 9º Constituem motivos para destituição do Ouvidor Geral, bem como de qualquer outro membro da Ouvidoria:

- a) Comprovada incompetência no desempenho das funções previstas o art. 4º;
- b) Conduta antiética incompatível com dignidade da função;
- c) Outra prática e conduta que, a critério do CUNI, justifique a destituição.

Art. 10. Aos membros da Ouvidoria deverá ser oferecido um programa de qualificação permanente, com objetivo de capacitá-los para o desempenho de suas competências.

CAPITULO III DO FUNCIONAMENTO

Art. 11. À Ouvidoria será assegurada plena autonomia no exercício de suas atribuições, e independentemente de sua vinculação organizacional.

Art. 12. À Ouvidoria será assegurado acesso direto a servidores docentes, servidores técnicos-administrativos e discentes da UFRR, bem como a documentos e informações, no âmbito da Universidade, necessários e vinculados ao desempenho de suas funções.

Art. 13. À interpelação por parte da Ouvidoria, os seguintes prazos deverão ser obedecidos:

- I- 5 (cinco) dias úteis para resposta a pedido de informação;
- II- 10 (dez) dias úteis para resposta à reclamação e manifestação sobre a pertinência de denúncias envolvendo a unidade.

Parágrafo único – Não havendo resposta sobre denúncia ou sugestão por parte da unidade nos prazos acima referido, a Ouvidoria rejeitará a solicitação, com prazo de mais 5 (cinco) dias úteis contados da data do recebimento.

Art. 14. O não cumprimento dos prazos disposto no artigo supramencionado sujeitará o dirigente ou servidor à apuração de sua responsabilidade através de procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação do Ouvidor Geral.

Art. 15. À Ouvidoria é também assegurada a arrematação de servidores que, devidamente autorizado pela Chefia imediata, possam contribuir a realização de tarefas específicas, temporárias e predeterminadas.

Art. 16. Todos os membros e unidades da UFRR deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação a Ouvidoria, assegurados os direitos à privacidade, intimidade e à imagem pessoal.

Art.17. À Ouvidoria caberá percentual dos recursos da União destinados à UFRR para fins de execução de atividades e eventos a serem por esta promovida.

Parágrafo único – Ao cargo de Ouvidor Geral caberá uma gratificação de uma “CD”.

Art.18. Caberá à Ouvidoria o pronto estabelecimento e divulgação de suas rotinas, visando ao aperfeiçoamento de sua função.

CAPITULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITORIAS

Art.19. No primeiro provimento, os membros da Ouvidoria escolhidos e nomeados pelo Reitor, no prazo de 90 (noventa) dias, após a apreciação, deverão obedecer ao § 1º do Art. 6º deste Regimento Interno da Ouvidoria de Serviços Públicos da UFRR.