SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CONSELHO UNIVERSITÁRIO

RESOLUÇÃO N° 37/2011/CONSU

Aprova Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Sergipe.

O **CONSELHO UNIVERSITÁRIO** da **Universidade Federal de Sergipe**, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO o disposto na Resolução Nº 002/2009/CONSU, que instituiu a Ouvidoria Geral da UFS;

CONSIDERANDO o parecer da Relatora, **Consª ANGELA TERESA COSTA SALES**, ao analisar o processo n° 1954/04-10;

CONSIDERANDO ainda, a decisão unânime deste Conselho, em sua Reunião Ordinária hoje realizada,

R E S O L V E:

Art. 1º Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFS, de acordo com o Anexo que integra a presente Resolução.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor nesta data e revoga as disposições em contrário.

Sala das Sessões, 26 de setembro de 2011

REITOR Prof. Dr. Josué Modesto dos Passos Subrinho
PRESIDENTE

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CONSELHO UNIVERSITÁRIO

RESOLUÇÃO Nº 37/2011/CONSU

ANEXO

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA GERAL DA UFS

TÍTULO I
DA NATUREZA E COMPETÊNCIA

Art. 1º A Ouvidoria Geral da UFS é um órgão de promoção e defesa dos direitos individuais e coletivos da sociedade civil e da comunidade universitária em prol da melhoria do serviço público prestado pela UFS.

Parágrafo Único: A Ouvidoria não possui caráter classista, executivo, judicativo ou deliberativo. Exerce papel mediador nas relações que envolvem todas as instâncias da UFS e integrantes das comunidades interna e externa.

Art. 2º Compete a Ouvidoria Geral:

I. receber, encaminhar e acompanhar, junto as unidades competentes, todas as demandas e sugestões que sejam de interesse da comunidade;
II. dar ciência, formalmente, ao interessado das providências tomadas;
III. sugerir às instâncias competentes, quando for o caso, ações corretivas e/ou saneadoras de problemas apontados pela comunidade;
IV. recomendar aos dirigentes das unidades competentes a apuração de denúncias formuladas;
V. prestar, quando solicitado, informações e esclarecimentos ao Reitor, Pró-Reitores, Diretores de Centro e Chefes de Departamento;
VI. elaborar e apresentar relatórios semestrais ao CONSU;
VII. quando solicitado, manter sigilo quanto à identidbade dos denunciantes, ou quando entender que a identificação possa causar transtornos, ressalvado quando a denúncia configurar ilícito penal cuja identificação do denunciante poderá ser requisitada pelo Ministério Público, Procuradoria Federal ou Autoridade Policial, e,
VIII. instituir e manter atualizado um banco de dados com todas as questões levadas a Ouvidoria Geral.

TÍTULO II
DA ESTRUTURA

Art. 3º A Ouvidoria Geral da UFS terá a seguinte estrutura organizacional:

I. um Ouvidor Geral e seu Vice, e,
II. um Secretario.

Art. 4º A Ouvidoria Geral será exercida por um Ouvidor Geral, e, em suas faltas e impedimentos, pelo Vice-Ouvidor Geral, escolhidos dentre os servidores técnico-administrativos portadores de diploma de nível superior submetidos ao regime de trabalho de 40 horas, ou por docentes em regime de dedicação exclusiva, e que, em todos os casos, tenham pelo menos 10(dez) anos de exercício efetivo na UFS.

Art. 5º O Ouvidor Geral e seu Vice serão nomeados pelo Reitor e escolhidos pelo Conselho Universitário, dentre os candidatos inscritos.

§ 1º Serão eleitos Ouvidor Geral e seu Vice, os candidatos que obtiverem o maior número de votos, para o respectivo pleito.

§ 2º O Ouvidor Geral e seu Vice terão um mandato de 2 (dois) anos, sendo permitida uma única recondução para mandato consecutivo.

§ 3º O Ouvidor Geral poderá ser destituído de seu cargo pelo Conselho Universitário, desde que aprovado por maioria absoluta dos votos, em decorrência de proposta fundamentada do Reitor ou por 1/3 de membros de qualquer Conselho Superior (CONSU/CONEPE).

Art. 6º Constituem motivos para a destituição do Ouvidor Geral:

I. perda de vínculo funcional com a UFS, e/ou
II. conduta ética incompatível com a dignidade da função, a critério do Conselho Universitário.

TÍTULO III
DA COMPETÊNCIA DO OUVIDOR

Art. 7º Compete ao Ouvidor Geral da UFS:

I. ouvir os membros da comunidade da UFS e o cidadão em geral, com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou pré-julgamento;
II. garantir aos usuários do serviço da Ouvidoria resposta por escrito às indagações e questões apresentadas, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
III. buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, objeto da manifestação, evitando sua repetição, e,
IV. recomendar as devidas alterações procedimentais para melhoria da qualidade dos serviços prestados, no atendimento aos membros da comunidade.

Art. 8º O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, visando garantir a dignidade do ser humano.

§ 1º No exercício de suas funções, o Ouvidor poderá se dirigir, oficial e diretamente, aos integrantes da comunidade universitária para solicitar informações por escrito, num prazo máximo de até 10 (dez) dias, contados a partir da data de recebimento da notificação, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa apresentada.

§ 2º O não cumprimento do disposto no parágrafo anterior sujeitará ao dirigente ou servidor a apuração de sua responsabilidade, através de procedimentos administrativos pertinentes adotados pelo Magnífico Reitor, mediante representação do Ouvidor Geral.

§ 3º A Ouvidoria Geral fará constar obrigatoriamente em seus relatórios o nome do servidor, dirigente ou não, que deixar de cumprir os prazos estabelecidos no § 1º deste artigo.

TÍTULO IV
DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 9º As demandas apresentadas à Ouvidoria deverão ser documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro:

I. data do recebimento da demanda, feita preferentemente em formulário apropriado;
II. nome do demandante;
III. endereço, telefone e/ou e-mail do demandante;
IV. forma de contato mantido: pessoal, por telefone, carta, e-mail, fax;
V. proveniência da demanda: comunidade interna ou externa;
VI. tipo de demanda: denúncia, reclamação, dúvida, sugestão, elogio, outros;
VII. situação apresentada;
VIII. unidade envolvida;
IX. resposta e data da resposta.

Parágrafo Único: Não serão aceitas demandas anônimas.

TÍTULO V
DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS

Art. 10. O Ouvidor e sua equipe, no exercício de suas funções, devem zelar pela ética, integridade e dignidade da pessoa humana, atuando em consonância com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos e da Constituição da República Federativa do Brasil.

TÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 11. O Gabinete do Reitor, o do Vice-Reitor, os Dirigentes das Unidades Acadêmicas, das Unidades Administrativas, dos Centros e Órgãos Complementares deverão promover o acesso da Ouvidoria à documentação e aos dados necessários para a devida instrução de resposta a demandante.

Art. 12. A Auditoria Interna, a Procuradoria Geral da UFS e a Comissão de Sindicância, devem atuar em parceria com a Ouvidoria Geral, tendo como pressuposto o princípio da Cooperação.

Art. 13. Serão assegurados à Ouvidoria Geral, para pleno exercício de suas atribuições, com independência e desvinculação da administração superior:

I. recursos financeiros, humanos e materiais, e,
II. serviços de comunicação que assegurem a interatividade com a comunidade.

Art. 14. Os casos omissos serão decididos pelo Conselho Universitário.

Art. 15. O presente Regimento Interno entra em vigor nesta data e revoga as disposições em contrário.

Sala das Sessões, 26 de setembro de 2011

_____