



RESOLUÇÃO nº 032, de 23 de outubro de 2023.

Institui o Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de São João del-Rei (UFSJ) e altera a Resolução nº 043, de 5 de novembro de 2007, bem como altera o inciso IX, do Art. 5º, da Resolução nº 002, de 3 de março de 2015.

O PRESIDENTE DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL-REI – UFSJ, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, e considerando:

- a legislação esparsa e correlata;
- os princípios constitucionais e infralegais, que regem a atuação das unidades de ouvidoria dos órgãos públicos federais;
- a Resolução CONSU/UFSJ nº 043, de 5 de novembro de 2007, que criou a Ouvidoria da Universidade Federal de São João del-Rei – UFSJ;
- a Resolução CONSU/UFSJ nº 002, de 3 de março de 2015, que estabelece nomenclaturas, finalidades, siglas e subordinações das unidades organizacionais da UFSJ;
- o Processo UFSJ nº 23122.007416/2022-91;
- o Parecer nº 053, de 23/10/2023, deste mesmo Conselho,

RESOLVE:

Art. 1º A ementa da Resolução CONSU/UFSJ nº 043, de 5 de novembro de 2007, passa a vigorar com a seguinte redação:

~~“Cria a Ouvidoria da Universidade Federal de São João del-Rei – UFSJ.”~~

“Cria a Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de São João del-Rei (UFSJ).” (NR)



Art. 2º O Art. 1º da Resolução CONSU/UFSJ nº 043, de 5 de novembro de 2007, passa a vigorar com a seguinte redação:

~~“Art. 1º Criar a Ouvidoria da Universidade Federal de São João del-Rei – UFSJ para a defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos da comunidade universitária.”~~

“Art. 1º Cria a Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de São João del-Rei (UFSJ) com o propósito principal de estabelecer um canal de interlocução e mediação entre as comunidades interna e externa e a Instituição, no sentido de promover a defesa da participação e o controle social.” **(NR)**

Art. 3º O *caput* do Art. 2º da Resolução CONSU/UFSJ nº 043, de 5 de novembro de 2007, passa a vigorar com a seguinte redação:

~~“Art. 2º São atribuições da Ouvidoria da UFSJ:”~~

“Art. 2º As atribuições da Ouvidoria-Geral da UFSJ bem como suas prerrogativas, definição, objetivos, estrutura administrativa e funcionamento serão estabelecidos por Regimento Interno.” **(NR)**

Art. 4º Revogam-se os seguintes dispositivos da Resolução CONSU/UFSJ nº 043, de 5 de novembro de 2007:

- I - os incisos I ao V do Art. 2º;
- II - o *caput* do Art. 3º e seus §§;
- III - o *caput* do Art. 4º e suas alíneas;
- IV - o *caput* do Art. 5º e seu parágrafo único;
- V - o *caput* do Art. 6º e seu parágrafo único;
- VI - o *caput* do Art. 7º, seus §§, bem como as alíneas do § 1º.

Art. 5º O inciso IX do Art. 5º da Resolução CONSU/UFSJ nº 002, de 3 de março de 2015, passa a vigorar com a seguinte redação:

~~“Art. 5º~~
~~(...)~~

~~IX – Ouvidoria (OUVID): unidade que tem a função de receber, examinar e encaminhar, às autoridades e órgãos competentes da UFSJ, todas as reclamações, sugestões, elogios e denúncias, que lhe sejam enviadas, devendo acompanhar as providências~~



~~adotadas e garantir que o cidadão receba as respostas às suas manifestações dentro do prazo;~~

(...)

“Art. 5º

(...)

IX - Ouvidoria-Geral (OUVID): unidade que tem a função de receber e analisar as reclamações, sugestões, elogios e denúncias que lhe sejam enviadas bem como de encaminhá-las às unidades competentes da UFSJ, devendo acompanhar a realização das providências e envidar esforços para que o cidadão receba as respostas às suas manifestações dentro do prazo.” **(NR)**

(...)

Art. 6º Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de São João del-Rei, anexo a esta Resolução.

Art. 7º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação em virtude excepcional do expediente administrativo.

São João del-Rei, 23 de outubro de 2023.

Prof. MARCELO PEREIRA DE ANDRADE
Presidente do Conselho Universitário



ANEXO ÚNICO

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA-GERAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL-REI – UFSJ

CAPÍTULO I DA DEFINIÇÃO E DOS OBJETIVOS

Art. 1º A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de São João del-Rei (UFSJ), criada pela Resolução CONSU nº 043, de 5 de novembro de 2007, com propósito principal de estabelecer um canal de interlocução e mediação entre as comunidades interna e externa e a Instituição, no sentido de promover a defesa da participação e o controle social, como instrumento a serviço da democracia, é um órgão:

- I - vinculado à Reitoria, resguardada sua autonomia e independência funcional no âmbito de suas atribuições;
- II - de apoio à governança e controle interno da Instituição;
- III - com âmbito de atuação em todas as instâncias administrativas e acadêmicas da UFSJ.

§ 1º A Ouvidoria-Geral da UFSJ é integrante, na condição de unidade setorial, do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

§ 2º As atividades de ouvidoria como unidade setorial do SisOuv estão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central do SisOuv, composto pela Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), sem prejuízo de sua vinculação administrativa no âmbito da UFSJ.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria-Geral da UFSJ:

- I - receber, analisar e encaminhar às unidades e/ou aos servidores as manifestações de discentes, docentes, técnicos administrativos, colaboradores terceirizados e comunidade externa, atuando com independência na produção de apreciações acerca da atuação dos órgãos acadêmicos e administrativos da UFSJ;
- II - acompanhar as providências adotadas pela unidade competente nos casos de reclamação, denúncia ou simplificação, garantindo a resolutividade da demanda bem como mantendo o requerente informado sobre o processo nos estritos termos da legislação em vigor;



III - promover o intercâmbio e a articulação com as unidades administrativas e acadêmicas para fomento da efetividade e celeridade do tratamento das manifestações;

IV - recomendar à Administração Superior e às unidades acadêmicas e administrativas o exame técnico e a adoção de medidas e ações corretivas, que visem ao aprimoramento dos serviços, procedimentos e atividades prestados pela Instituição;

V - incentivar a participação da sociedade no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços da UFSJ bem como na proposição de sugestões, que visem à modernização dos procedimentos e processos institucionais;

VI - coletar, organizar, processar, interpretar e divulgar dados e informações obtidos por meio de manifestações recebidas, de pesquisas de satisfação e de ações e atividades desenvolvidas pela unidade de ouvidoria, a serem apresentados à Administração Superior e ao órgão central do SisOuv, por meio de relatório com periodicidade mínima anual;

VII - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social – em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

VIII - exercer as atribuições relativas ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) nos termos da legislação vigente.

Art. 3º Os servidores lotados na Ouvidoria-Geral, no exercício de suas atribuições, devem agir em conformidade com os princípios, que orientam a Administração Pública, tais como os da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, entre outros, e de acordo com as seguintes diretrizes:

I - agir com ética, zelo, transparência, respeito, presteza e imparcialidade;

II - colaborar com a integração das Ouvidorias do Executivo Federal;

III - zelar pela sua autonomia nos estritos termos da legislação em vigor;

IV - consolidar a participação social como método de governo;

V - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

CAPÍTULO II DA ORGANIZAÇÃO INTERNA



Art. 4º A Ouvidoria-Geral da UFSJ conta com a seguinte organização interna:

I - Ouvidor-Geral;

II - Secretaria de Apoio Administrativo.

§ 1º O Ouvidor-Geral é o titular da unidade de ouvidoria, indicado pela Reitoria dentre os servidores públicos federais do quadro permanente da UFSJ, portador de diploma de nível superior, ativo ou aposentado, que tenha mais de 3 (três) anos de exercício efetivo na Instituição.

§ 2º A nomeação do Ouvidor-Geral depende de aprovação pelo Conselho Universitário e, posteriormente, pelo órgão central do SisOuv, nos termos da legislação vigente.

§ 3º O Ouvidor-Geral acumula o encargo relativamente às competências do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da UFSJ.

§ 4º Por necessidade da Administração, à critério do Ouvidor-Geral, como medida excepcional, pode ser apresentada ao Reitor demanda motivada para designação de servidor do quadro efetivo para atuar, por tempo determinado, não superior a 5 (cinco) dias úteis, na realização dos trabalhos técnicos da Ouvidoria-Geral da UFSJ.

§ 5º A função de Ouvidor-Geral não pode ser acumulada com o exercício de mandato sindical, com a participação em comissões de sindicância e de processo administrativo disciplinar ou com quaisquer atividades relacionadas à fiscalização de contratos.

§ 6º É vedado ao Ouvidor-Geral atuar em substituição de servidores ocupantes de cargos de confiança, seja em razão de férias, licenças e afastamentos diversos do titular, ainda que em caráter temporário.

§ 7º Os servidores lotados na Ouvidoria-Geral são submetidos a aperfeiçoamento profissional, mediante a participação em cursos, treinamentos, seminários, congressos e eventos congêneres, em consonância com a legislação aplicável.

§ 8º A Ouvidoria-Geral pode solicitar a assistência de estudantes bolsistas ou estagiários selecionados por edital para a realização de tarefas específicas e temporárias.



Art. 5º A permanência no cargo de Ouvidor-Geral é de 3 (três) anos consecutivos, podendo esse prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

§ 1º A proposta de recondução prevista no *caput* deve ser submetida pelo Reitor da UFSJ à aprovação da Ouvidoria-Geral da União (OGU), no prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 60 (sessenta) dias corridos, antes do término de seu exercício.

§ 2º O titular, que for exonerado ou dispensado do cargo ou função, inclusive a pedido, só pode voltar a ocupá-lo no mesmo órgão ou entidade após o interstício de 2 (dois) anos.

§ 3º Findo o prazo da recondução a que se refere o *caput*, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o Reitor pode prorrogar a titularidade por mais 1 (um) ano mediante decisão fundamentada, que contenha o plano de ações correspondente.

Art. 6º O Ouvidor-Geral pode ser destituído de seu cargo por decisão do Conselho Universitário, desde que aprovado por maioria absoluta dos votos, em decorrência de proposta fundamentada apresentada pelo Presidente do respectivo Conselho ou por 1/5 (um quinto) dos membros do Conselho Universitário, sendo-lhe assegurado o direito à ampla defesa e contraditório.

§ 1º Constituem motivos para a destituição, extemporaneamente, do Ouvidor-Geral:

- I - perda de vínculo funcional com a UFSJ;
- II - conduta ética incompatível com a dignidade da função;
- III - descumprimento das obrigações definidas neste Regimento;
- IV - prática de atos e condutas, que extrapolem a sua competência, nos termos estabelecidos neste Regimento e nas demais normas legais pertinentes à matéria;
- V - por exercício de atividade ou função, que configure conflito de interesse com o cargo;
- VI - destituição a pedido.

§ 2º A decisão a que se refere o *caput* deve ser submetida ao órgão central do SisOuv para aprovação.

§ 3º Após a aprovação referida no parágrafo anterior, o Reitor procede ao ato de destituição do cargo.



Art. 7º A UFSJ assegura a publicação da Carta de Serviços ao Usuário para informar aos cidadãos sobre os serviços prestados nesta Universidade, as formas de acesso e de obtenção desses serviços bem como para apresentar seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º O texto da Carta de Serviços ao Usuário contem os aspectos obrigatórios estabelecidos pela legislação vigente e demais questões relevantes para a compreensão da forma de acesso aos serviços disponibilizados pelas unidades da UFSJ.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário é disponibilizada no portal institucional e atualizada periodicamente.

§ 3º A elaboração e atualização periódica da Carta de Serviços é um compromisso coletivo, abrangendo todas as unidades e servidores da UFSJ.

Art. 8º Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação vigente, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos da UFSJ é feita por meio de Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, os quais não podem exceder a quantidade de serviços previstos na Carta de Serviços ao Usuário de que trata a legislação vigente.

CAPÍTULO III DAS COMPETÊNCIAS E DAS PRERROGATIVAS

Art. 9º São competências do Ouvidor-Geral:

- I - promover, coordenar e gerenciar os serviços, as atividades e os recursos referentes à Ouvidoria;
- II - conhecer e fazer valer a legislação vigente, que rege as Ouvidorias do Poder Executivo Federal, assim como prestar informações e esclarecimentos à Controladoria Geral da União (CGU);
- III - ouvir e tratar os membros da comunidade da UFSJ e o cidadão em geral, com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou prejulgamento;
- IV - atuar com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da ética, moralidade, legalidade, impessoalidade e eficiência públicas;
- V - realizar atividades de triagem, análise crítica e registro das manifestações efetuadas pelos usuários;
- VI - solicitar às autoridades competentes a decisão administrativa final referente às manifestações dos usuários de modo que recebam uma resposta conclusiva por



escrito com clareza, objetividade e imparcialidade num lapso de tempo previamente determinado;

VII - analisar a pertinência e qualidade das respostas oferecidas, podendo solicitar retificação à área competente;

VIII - resguardar o sigilo das informações assim como garantir o sigilo de identidade dos manifestantes – quando por estes solicitado e/ou quando se apresentar justificável a razão do sigilo, quebrado apenas mediante decisão judicial;

IX - divulgar as ações desenvolvidas – por meio de relatórios anuais a serem encaminhados ao Reitor e à Ouvidoria-Geral da União, disponibilizados no *site* da Ouvidoria-Geral da UFSJ;

X - sugerir às instâncias competentes ações corretivas e/ou saneadoras de problemas, com vistas à melhoria da qualidade dos serviços prestados aos membros da comunidade;

XI - recomendar a edição, alteração e revogação de atos administrativos internos, com vistas ao aperfeiçoamento da organização e ao aprimoramento dos procedimentos institucionais, nas diversas instâncias administrativas e acadêmicas;

XII - prestar informações e esclarecimentos ao Reitor e aos Conselhos Superiores da UFSJ quando convocado para tal fim;

XIII - orientar a equipe da Ouvidoria-Geral no sentido de:

a) máxima proximidade com usuários efetivos e potenciais do serviço;

b) comprometimento com as necessidades dos usuários e com os objetivos da Universidade;

c) relacionamento com as diversas áreas da Universidade, voltado para o fortalecimento do espírito de cidadania, como orientador da ação de cada servidor;

XIV - prover os cuidados necessários ao esclarecimento das questões em análise pelas unidades administrativas e/ou acadêmicas;

XV - solicitar acesso a arquivos, documentos, dados e informações necessários ao desempenho das funções da Ouvidoria-Geral;

XVI - acionar a Secretaria de Apoio à Unidade Correccional, Auditoria ou Comissão de Ética nos casos em que se verificar a necessidade de atuação dessas unidades;

XVII - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário em observância às determinações da legislação correlata vigente;

XVIII - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o Art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, de acordo com os procedimentos adotados pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, observadas as atualizações legislativas posteriores a esta Resolução;



XIX - informar à 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;

XX - coordenar e empenhar esforços para o cumprimento dos trabalhos relativos ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos, regulamentados em legislação vigente e/ou ato normativo próprio;

XXI - coordenar e empenhar esforços para o cumprimento dos trabalhos relativos ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito da UFSJ;

XXII - cumprir e fazer cumprir este Regimento.

Art. 10. Sempre com vistas ao cumprimento de suas atribuições, o Ouvidor-Geral tem por prerrogativas:

I - participar, com direito à voz e sem direito a voto, das reuniões dos Colegiados Acadêmicos e dos Conselhos Superiores da UFSJ;

II - ser recebido, sempre que solicitar, por todos os servidores da UFSJ, ocupantes ou não de Função Gratificada ou de Cargo de Direção, para pedir e receber explicações – orais e por escrito – sobre questões administrativas, acadêmicas ou de outras atividades.

Art. 11. São atribuições do servidor responsável pela Secretaria de Apoio Administrativo:

I - auxiliar o Ouvidor-Geral na execução das atividades da Ouvidoria-Geral da UFSJ;

II - substituir o Ouvidor-Geral em suas ausências legais.

CAPÍTULO IV DAS MANIFESTAÇÕES E DOS PRAZOS

Seção I Dos Tipos de Manifestação

Art. 12. A Ouvidoria-Geral deve dar tratamento, no âmbito de suas atribuições e na forma da legislação vigente, às seguintes manifestações:

I - sugestão;

II - elogio;

III - solicitação;



IV - reclamação;

V - denúncia;

VI- simplificação;

VII- pedido de acesso à informação.

§ 1º O tratamento das manifestações de ouvidoria, a que se refere o *caput* deste artigo, compreende todos os procedimentos estabelecidos nos normativos federais vigentes, com início no recebimento da manifestação e com término na apresentação de resposta conclusiva ao usuário, em linguagem cidadã.

§ 2º Por linguagem cidadã, de que trata o § 1º deste artigo, compreende-se a linguagem simples, clara, concisa, compreensível e objetiva e que, acima de tudo, considera o contexto sociocultural do interessado, visando à comunicação efetiva e à mútua compreensão.

§ 3º Ao recebimento de manifestação do tipo denúncia, dá-se o tratamento próprio previsto na legislação federal e nesta Resolução.

Seção II

Da Forma de Apresentação das Manifestações

Art. 13. As manifestações de que trata o Art. 12 desta Resolução devem ser registradas e tratadas no sistema de Ouvidoria indicado pela legislação em vigor.

§ 1º O manifestante que realizar o contato com a Ouvidoria-Geral presencialmente, por telefone ou *e-mail*, é orientado acerca do registro da manifestação no sistema.

§ 2º Caso o manifestante expresse a impossibilidade de realizar o registro no sistema de Ouvidoria, um dos membros da equipe da Ouvidoria-Geral procede ao registro.

§ 3º As manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral por outros meios, que inviabilizem a orientação de que trata o § 1º deste artigo, são, de plano, reduzidas a termo e registradas no sistema por um dos membros da equipe.

Seção III

Da Participação do Usuário dos Serviços Públicos

Subseção I

Dos Prazos



Art. 14. No prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data de recebimento das manifestações do tipo sugestão, elogio, solicitação, reclamação, denúncia e simplificação, a Ouvidoria-Geral da UFSJ apresenta ao usuário resposta conclusiva.

§ 1º Na forma da legislação federal vigente, o prazo de que trata o *caput* deste artigo admite prorrogação por igual período, mediante justificativa expressa, caso em que o usuário é notificado.

§ 2º Caso a manifestação apresentada não esteja inteligível ou não contenha informações suficientes, a Ouvidoria-Geral da UFSJ gera para o usuário um pedido de complementação para atendimento no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, contados do recebimento do pedido.

§ 3º O esgotamento do prazo de que trata o § 2º deste artigo, sem a complementação por parte do usuário, resulta no arquivamento da manifestação.

§ 4º O pedido de complementação da manifestação suspende o prazo previsto no *caput* deste artigo, que retoma o seu curso mediante resposta complementar do usuário.

§ 5º De forma restrita ao teor da resposta complementar, caso a situação surgida assim carecer, a Ouvidoria-Geral da UFSJ gera para o usuário novo pedido de complementação, vedados, contudo, pedidos sucessivos baseados no teor original da manifestação.

Art. 15. Para o atendimento das manifestações de que trata o *caput* do Art. 14 desta Resolução, sempre que necessário, a Ouvidoria-Geral requisita às demais unidades da UFSJ, aos órgãos e/ou às entidades da administração pública federal, para, no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, contados da data de notificação, fornecerem os subsídios suficientes para elaboração de resposta conclusiva dentro de suas correspondentes competências.

§ 1º O prazo de que trata o *caput* deste artigo admite prorrogação por mais 20 (vinte) dias corridos, mediante justificativa expressa, caso em que o cidadão é notificado.

§ 2º Quando estritamente necessário, objetivando assegurar o cumprimento dos prazos legais pela UFSJ, o Ouvidor-Geral pode assinalar menor prazo, observados o interesse público e a razoabilidade.

Subseção II



Das Respostas Conclusivas

Art. 16. A resposta conclusiva para a manifestação do tipo sugestão deve conter informações, que ofereçam ao manifestante a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas para sua implementação ou a justificativa no caso de impossibilidade de executá-la.

Art. 17. A manifestação do tipo simplificação tem como resposta conclusiva a indicação, em caso de inviabilidade de simplificação, do motivo da manutenção do procedimento, considerando as diretrizes relativas à adequada forma de relacionamento com os usuários, previstas em norma federal.

§ 1º Quando acatada a solicitação de simplificação, a resposta conclusiva deve conter:

I - a descrição da simplificação a ser implementada;

II - as fases e o cronograma de implantação da simplificação sugerida;

III - as formas de acompanhamento pelas quais o usuário pode monitorar a implementação da simplificação.

§ 2º Caso haja dúvida quanto à conveniência ou à oportunidade para a adoção da providência, ou quando houver a implicação de custos, o Ouvidor-Geral encaminha a solicitação de simplificação para análise de viabilidade e aprovação do Reitor, sendo-lhe facultada a apresentação ao colegiado competente para decisão.

Art. 18. A manifestação do tipo elogio é encaminhada à unidade ou servidor ao qual se refere, dando ciência à Pró-Reitoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas e à chefia imediata para eventual registro na pasta funcional.

Parágrafo único. No caso de elogio, é conclusiva a resposta, que contenha informações sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

Art. 19. A resposta conclusiva na manifestação do tipo reclamação contém informação objetiva acerca do fato apontado, decorrente da apreciação pela autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público reclamado.

Art. 20. A resposta conclusiva na manifestação do tipo solicitação contém informação sobre a possibilidade de adoção de providências pela unidade



demandada e, em caso de negativa, da justificativa para a inviabilidade da adoção de providências.

Art. 21. A resposta conclusiva na manifestação do tipo denúncia contém informações sobre o encaminhamento à unidade institucional e/ou ao órgão competente para apuração bem como contém informações sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, quando for o caso, realizado nos estritos termos da legislação federal.

Subseção III

Da Manifestação do Tipo Denúncia

Art. 22. Os procedimentos referentes à manifestação do tipo denúncia têm tratamento acautelado, pela sua própria natureza, e observam o disposto neste Regimento sem prejuízo do disposto na legislação federal vigente.

Art. 23. A denúncia é considerada habilitada quando verificados, pelo Ouvidor-Geral da UFSJ, em análise prévia, indícios mínimos de elementos, que amparem a sua apuração.

§ 1º A denúncia habilitada é encaminhada à unidade responsável pela apuração no âmbito da UFSJ, nos termos do Art. 24 desta Resolução, para fins de instauração do procedimento cabível, na forma estabelecida na legislação vigente.

§ 2º A denúncia não habilitada recebe o tratamento previsto no inciso II do Art. 25 desta Resolução.

Art. 24. Habilitada a manifestação do tipo denúncia, na forma do *caput* do Art. 23 desta Resolução, a Ouvidoria-Geral da UFSJ procede aos seguintes encaminhamentos:

I - à Auditoria Interna (AUDIT/UFSJ), quando se tratar de denúncia envolvendo legalidade, legitimidade e economicidade de atos institucionais de natureza orçamentária, contábil, financeira, operacional e patrimonial;

II - à Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PROEN/UFSJ), quando se tratar de atos e práticas relacionados às atividades e procedimentos acadêmicos contrários às normas gerais e internas envolvendo discentes de graduação no âmbito de suas competências;

III - à Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (PROPE/UFSJ), quando se tratar de atos e práticas relacionados às atividades e procedimentos acadêmicos contrários às



normas gerais e internas envolvendo discentes de pós-graduação no âmbito de suas competências;

IV - à Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PROAE/UFSJ), quando se tratar de atos e práticas contrários às normas gerais e internas, que tenham nexos com assuntos relativos à assistência estudantil, envolvendo discentes, no âmbito de suas competências;

V - à Pró-Reitoria de Extensão e Cultura (PROEX/UFSJ), quando se tratar de atos e práticas contrários às normas gerais e internas, que tenham nexos com assuntos relativos a programas e projetos de extensão, envolvendo discentes, no âmbito de suas competências;

VI - à Pró-Reitoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (PROGP/UFSJ), quando se tratar de atos relacionados a concursos públicos ou de questões relacionadas à carreira dos servidores efetivos;

VII - à Comissão de Ética (COETI/UFSJ), quando se tratar de apuração de envolvimento ou de prática de servidor do quadro da UFSJ em fato e/ou conduta contrário(s) às normas éticas gerais e/ou internas inerentes ao respectivo cargo público;

VIII - à Secretaria de Apoio à Unidade Correccional (SAUC/UFSJ), quando se tratar de apuração de envolvimento ou de prática de servidor do quadro da UFSJ em fato e/ou conduta, que possa(m) estar configurado(s) em infrações funcionais e/ou administrativas regulamentadas, respectivamente, pelo regime jurídico próprio e por legislação de tutela à probidade no exercício das funções públicas;

IX - ao Gabinete da Reitoria (GABIN/UFSJ), quando envolver questões não tratadas nos incisos anteriores bem como quando se tratar de assuntos relacionados a alguma unidade organizacional vinculada à Reitoria.

§ 1º Quando não identificar o encaminhamento cabível, ao Ouvidor-Geral da UFSJ, é facultada a remessa da denúncia diretamente ao Gabinete da Reitoria, para que proceda ao redirecionamento à unidade competente.

§ 2º Em relação aos demais agentes públicos, a condução da manifestação se dá conforme legislação e normas vigentes.

Art. 25. A denúncia é encerrada no sistema de ouvidoria quando:

I - versar sobre matéria alheia à competência da UFSJ;

II - não verificados, na conclusão da análise prévia, os indícios mínimos de que trata o *caput* do Art. 23;



III - não ocorrer a complementação de que tratam os §§ 2º e 3º do Art. 14 desta Resolução.

§ 1º No caso do inciso I deste artigo, conhecido o órgão competente para recebê-la, a Ouvidoria-Geral da UFSJ encaminha a manifestação à respectiva unidade de ouvidoria, desde que permitida na manifestação a identificação do denunciante, que, neste caso, são-lhe informado sobre o arquivamento da manifestação no âmbito da UFSJ e o direcionamento ao órgão competente.

§ 2º Em se tratando de denúncia anônima, o arquivamento ocorre sem produção de resposta conclusiva.

Art. 26. A Ouvidoria-Geral da UFSJ divulga aos agentes públicos os procedimentos a serem realizados quando do recebimento de denúncias de irregularidades praticadas contra a administração pública:

- I - imediato encaminhamento da denúncia à unidade de ouvidoria da UFSJ;
- II - vedação legal quanto à publicação do conteúdo da denúncia e/ou de elemento de identificação do denunciante.

Art. 27. A Ouvidoria-Geral da UFSJ não tem poder disciplinar, razão pela qual não realiza qualquer procedimento apuratório das denúncias, que lhe forem apresentadas.

Seção IV

Do Acesso à Informação e dos Prazos

Art. 28. Diante das manifestações do tipo acesso à informação, a Ouvidoria-Geral da UFSJ concede, sempre que possível, o imediato acesso à respectiva informação.

§ 1º Não sendo possível a concessão do imediato acesso de que trata o *caput* deste artigo, a Ouvidoria-Geral da UFSJ, no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, contados da data de recebimento das manifestações do tipo acesso à informação, apresenta resposta conclusiva na forma da legislação vigente.

§ 2º O prazo de que trata o § 1º deste artigo admite prorrogação por mais 10 (dez) dias corridos, mediante justificativa expressa, caso em que o cidadão é notificado.



§ 3º As informações são, em regra, disponibilizadas no formato digital, devendo o setor responsável por ofertá-las proceder à digitalização dos documentos sempre que necessário.

§ 4º Excepcionalmente, a Ouvidoria-Geral da UFSJ disponibiliza cópia(s) física(s) de documento(s) ao cidadão, que, assim, expressamente requerer, desde que seja às suas próprias custas, mediante apresentação do comprovante de pagamento da Guia de Recolhimento da União (GRU) correspondente.

§ 5º A GRU é gerada pelo próprio solicitante e o valor da taxa deve ser estabelecido em Resolução própria.

§ 6º À Ouvidoria-Geral da UFSJ, é assegurado o prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da apresentação do comprovante de recolhimento da GRU, para a disponibilização da cópia física.

§ 7º Não é disponibilizado despacho postal de documentos impressos, devendo a retirada ocorrer na sede da Ouvidoria-Geral da UFSJ pelo solicitante mediante comprovação de identidade.

Art. 29. Para o tratamento das manifestações do tipo acesso à informação, de que trata o *caput* do Art. 28, sempre que necessário, a Ouvidoria-Geral requisita às demais unidades da UFSJ, para, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados da data de notificação, fornecerem ou indicarem as informações disponíveis dentro de suas correspondentes competências.

§ 1º O prazo de que trata o *caput* deste artigo admite prorrogação por mais 5 (cinco) dias corridos mediante justificativa expressa.

§ 2º Quando estritamente necessário, objetivando assegurar o cumprimento dos prazos legais pela UFSJ, o Ouvidor-Geral pode assinalar prazo menor do que o disposto neste artigo, observados o interesse público e a razoabilidade.

§ 3º O tratamento das informações cabe à unidade requisitada mediante a ocultação das informações sigilosas e/ou pessoais, se for o caso, nos termos da legislação vigente.

§ 4º O Ouvidor-Geral revisa a devida ocultação das informações sigilosas e/ou pessoais antes de disponibilizá-las ao solicitante nos termos do inciso VII, do Art. 9º desta Resolução.



Seção V

Do Encerramento e do Arquivamento das Manifestações

Art. 30. Qualquer tipo de manifestação pode ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o solicitante descumprir os deveres de:

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

CAPÍTULO V

DO FUNCIONAMENTO

Art. 31. A Ouvidoria-Geral tem autonomia e independência funcional no âmbito de suas atribuições.

Parágrafo único. É vedado que as atribuições da Ouvidoria-Geral sejam exercidas por outras unidades da UFSJ.

Art. 32. Os procedimentos administrativos instaurados pela Ouvidoria-Geral são autônomos e não substituem o processo administrativo disciplinar, a sindicância ou qualquer outro procedimento instaurado por determinação de autoridade competente na UFSJ nos termos da legislação aplicável.

Art. 33. O Gabinete da Reitoria e os dirigentes das unidades acadêmicas e administrativas e dos órgãos complementares da UFSJ asseguram o acesso da Ouvidoria-Geral aos documentos, arquivos, dados e informações suficientes para o adequado fornecimento de resposta ao usuário dos serviços públicos, assegurados os direitos à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.

Art. 34. Recebidas as manifestações dos usuários, a Ouvidoria-Geral realiza o encaminhamento às unidades competentes, observada a linha hierárquica institucional, para que sejam adotadas as providências necessárias relativamente ao fornecimento de subsídios para elaboração de resposta conclusiva.

§ 1º Compete, ao gestor da unidade administrativa ou acadêmica, chefia de departamento, coordenação de curso ou de área administrativa e/ou servidor citado na manifestação, se pronunciar sobre o objeto da manifestação, que lhe foi apresentada, e encaminhar à Ouvidoria-Geral resposta com objetividade e clareza,



com emprego de linguagem cidadã, observados os prazos estabelecidos no Art. 15 e no Art. 29 deste Regimento.

§ 2º Quando a linha hierárquica se revelar insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à manifestação recebida pela Ouvidoria-Geral, o assunto é encaminhado ao Reitor.

§ 3º Cada manifestação deve ser analisada e respondida individualmente, de acordo com o protocolo emitido pelo sistema, ainda que existam demandas de mesmo teor em protocolos cadastrados por outros usuários ou cidadãos.

§ 4º As respostas são elaboradas integralmente pela unidade demandada e enviadas à Ouvidoria-Geral.

§ 5º O Ouvidor-Geral revisa a resposta oferecida pela unidade demandada, nos termos do inciso VII, do Art. 9º desta Resolução, para posterior registro no sistema de ouvidoria.

Art. 35. São vedadas, para o prosseguimento da análise das manifestações recebidas, exigências relativas aos motivos, que determinaram a sua apresentação perante a Ouvidoria-Geral da UFSJ.

CAPÍTULO VI DOS RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS

Art. 36. É encaminhado ao Gabinete da Reitoria e divulgado na página da Ouvidoria-Geral no sítio eletrônico da UFSJ, anualmente, relatório das manifestações recebidas contendo, minimamente:

- I - o número total de manifestações recebidas, atendidas e pendentes do ano anterior;
- II - o quantitativo de manifestações recebidas por mês e por tipo de manifestação;
- III - comparativo com o(s) ano(s) anterior(es);
- IV - principais assuntos presentes nas manifestações, considerado o interstício de um ano.

Art. 37. A Ouvidoria-Geral deve utilizar os meios de comunicação disponíveis com a finalidade de divulgar seus trabalhos nos termos da legislação vigente.

CAPÍTULO VII



DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 38. A Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (AMLAI) é designada pelo Reitor, dentre os servidores diretamente subordinados, para o exercício das atividades descritas no Art. 40 da Lei nº 12.527/2011.

Art. 39. As atribuições dos Conselho(s) de Usuários de Serviços Públicos, de que trata a legislação federal em vigor, são definidas em ato normativo próprio.

Art. 40. O Ouvidor-Geral não aprecia assuntos, que tenham, por objeto análise, decisões judiciais ou matérias postas em juízo.

Art. 41. A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente é exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 42. O Gabinete da Reitoria assegura condições de trabalho à Ouvidoria-Geral da UFSJ, a fim de viabilizar o cumprimento das atribuições previstas neste Regimento, bem como assegura o suporte necessário para garantia do exercício imparcial e legítimo junto aos demais dirigentes da Instituição.

§ 1º O Ouvidor-Geral demanda o apoio técnico da Procuradoria Jurídica da UFSJ (PROJU) quando a análise da manifestação necessita de parecer jurídico e/ou envolver questões controvertidas de direito.

§ 2º A Ouvidoria-Geral conta com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento presencial ao usuário de serviços públicos, com ambiente de fácil acesso e que garanta a privacidade e o sigilo do atendimento.

Art. 43. O funcionamento da Ouvidoria-Geral, além dos critérios e regras contidos neste Regimento, deve observar a legislação pertinente esparsa e correlata assim como o Estatuto e o Regimento Geral da UFSJ.

Art. 44. Os casos não previstos são deliberados pelo Conselho Universitário.