

RESOLUÇÃO Nº 043, de 5 de novembro de 2007.

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

O PRESIDENTE DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL-REI – UFSJ, no uso de suas atribuições, e na forma do que dispõe o art. 24, incisos II, III, VII e XII, o art. 11, inciso XVIII e o art. 55 do Estatuto aprovado pela Portaria/MEC 2.684, de 25/09/2003 – DOU de 26/09/2003, e considerando o Parecer nº 048 de 05/11/2007 deste mesmo Conselho;

RESOLVE:

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. 2º São atribuições da Ouvidoria da UFSJ:

I – receber, examinar e encaminhar as reclamações, elogios e sugestões de professores, técnicos administrativos, alunos, funcionários terceirizados e integrantes da comunidade externa que porventura desenvolvam ações no âmbito da Universidade, abrangendo todos os *campi* e unidades da instituição;

II – recomendar aos órgãos e entidades responsáveis o exame técnico e a adoção de medidas para a correção e prevenção das falhas e omissões que impliquem na inadequada prestação do serviço público;

III – coletar, organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicativos quantificados do nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados no âmbito da UFSJ, dando conhecimento ao Reitor, Conselhos Superiores e à Ouvidoria Geral da República;

IV – incentivar a participação da comunidade universitária no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços da UFSJ;

V – propor à administração superior medidas administrativas favoráveis atinentes a quaisquer unidades da UFSJ.

Art. 3º A Ouvidoria será vinculada à Reitoria, que definirá o servidor que a ocupará por um período de dois anos, prorrogável por mais dois anos.

§ 1º O Ouvidor Geral, nos primeiros dois anos de mandato, somente poderá ser destituído pelo Conselho Universitário.

§ 2º Constituem motivos para a destituição do Ouvidor Geral a perda do vínculo formal com a UFSJ, prática de atos que extrapolem sua competência, nos

termos estabelecidos por estas normas e conduta ética incompatível com a dignidade da função.

§ 3º O Ouvidor Geral poderá solicitar ao Reitor que nomeie servidores da UFSJ para a realização de tarefas temporárias e determinadas.

§ 4º O acesso à Ouvidoria é exclusivo ao Ouvidor Geral, e a divulgação de dados sem autorização expressa do Conselho Universitário implicará em violação ética.

Art. 4º O Ouvidor Geral terá plena autonomia e independência no exercício de suas funções, desenvolvendo as seguintes ações:

- a) identificar a questão e constatar sua pertinência;
- b) localizar a área onde o problema ocorre;
- c) comunicar a essa área a existência do problema, requisitar esclarecimentos e recomendar soluções, sendo o caso;
- d) aguardar que o referido problema seja eliminado pela área competente;
- e) persistindo o problema, acionar o Reitor, recomendando providências para a sua solução;
- f) verificar se o problema ou demanda registrados acham-se devidamente resolvidos e se os processos administrativos que os originaram foram retificados ou aprimorados;
- g) informar o interessado sobre a solução adotada;
- h) prestar todas as informações ao Reitor;
- i) servir como fator de estímulo à qualidade;
- j) contribuir para a participação do usuário da administração no processo de fornecimento de produtos ou prestação de serviços;
- l) colaborar na construção e desenvolvimento da cidadania;
- m) preservar o sigilo da identidade do usuário da Ouvidoria.

Art. 5º O Ouvidor Geral juntará à prestação anual de contas da UFSJ relatório anual da Ouvidoria, ou a qualquer momento, quando for solicitado pelo Conselho Universitário.

Parágrafo único. A critério do Ouvidor Geral, poderão, a qualquer tempo, ser relatadas questões específicas que mereçam consideração do Conselho Universitário.

Art. 6º Todos os membros da comunidade universitária deverão prestar apoio e informação ao Ouvidor Geral em caráter prioritário e em regime de urgência, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, assegurados os direitos à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.

Parágrafo único. A impossibilidade do cumprimento do prazo determinado neste artigo deverá ser justificado por escrito, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, não ficando dispensado, com a justificativa, da prestação das informações solicitadas.

Art. 7º. A Reitoria instalará na homepage (sítio) da UFSJ de acesso visível à Ouvidoria, dando-lhe ampla divulgação para a comunidade universitária.

§ 1º Na página da Ouvidoria, será instalado formulário eletrônico a ser utilizado pelo usuário para a sua manifestação, contendo:

- a) código automático e único como chave de registro que facilite a sua recuperação e acompanhamento por parte do usuário;
- b) segmento (discente, docente, substituto, técnico-administrativo, terceirizado, externo, outro) de que participa o usuário;
- c) CPF, ou número de matrícula ou de registro no SIAPE, conforme o caso, e-mail, endereço completo, telefone de contato e nome completo do usuário;
- d) tipo de assunto (elogio, sugestão, reclamação, denúncia, pedido de informação) que o usuário quer processar.

§ 2º O acesso do usuário para manifestação ou acompanhamento do processo será apenas por meio do formulário eletrônico da Ouvidoria disponível no sítio da UFSJ

Art. 8º. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

São João del-Rei, 5 de novembro de 2007.

Prof. HELVÉCIO LUIZ REIS
Presidente do Conselho Universitário