



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA
SECRETARIA DE ÓRGÃOS COLEGIADOS

Campus Universitário – Viçosa, MG – 36570-000 – Telefone: (31) 3899-2127 - Fax: (31) 3899-1229 - E-mail: soc@ufv.br

RESOLUÇÃO Nº 02/2011

O **CONSELHO UNIVERSITÁRIO** da Universidade Federal de Viçosa, órgão superior de administração, no uso de suas atribuições considerando o que consta no Processo nº 09-004827 resolve

aprovar as Normas de Composição e Funcionamento da Ouvidoria, que passam a fazer parte integrante desta Resolução.

Publique-se e cumpra-se.

Viçosa, 07 de abril de 2011.

NILDA DE FÁTIMA FERREIRA SOARES
Presidente do CONSU

ANEXO DA RESOLUÇÃO Nº 02/2011 – CONSU

NORMAS DE COMPOSIÇÃO E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS

Art. 1º - A Ouvidoria da UFV, vinculada organizacionalmente à Reitoria, é um órgão de comunicação com a comunidade, visando ao aperfeiçoamento do modelo administrativo e das ações institucionais.

Art. 2º - Compete à Ouvidoria:

I – receber, avaliar e encaminhar aos dirigentes da UFV, quando devidamente apresentadas, as consultas, críticas, denúncias, elogios, reclamações e sugestões que lhe forem dirigidas pela comunidade;

II – receber, avaliar e encaminhar à comunidade as respostas às manifestações que lhe forem enviadas pelos dirigentes da UFV;

III – propor aos órgãos administrativos medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da UFV;

IV – propor aos órgãos administrativos a edição, a alteração e a revogação de atos normativos internos, visando ao aperfeiçoamento acadêmico ou administrativo da UFV;

V – estabelecer e divulgar sua rotina de atividades;

VI – encaminhar relatório anual de suas atividades à Reitoria.

Art. 3º - No exercício das atribuições previstas no artigo anterior, a Ouvidoria deverá:

I – receber as manifestações apresentadas pela comunidade, dando-lhes o devido encaminhamento;

II – rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante justificativa fundamentada;

III – solicitar às instâncias competentes as necessárias diligências visando ao esclarecimento da questão em análise;

IV – atender o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou prejulgamento, respondendo às questões apresentadas de forma objetiva, fundamentada e célere;

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

VI – agir em consonância com os princípios que orientam a atividade administrativa, sobretudo com os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade e da eficiência;

VII – resguardar o sigilo das informações;

VIII – manter em arquivo, de acesso controlado, todas as manifestações com os respectivos encaminhamentos e respostas.

Art.4º – Serão Admitidos dois tipos de denúncias:

1 – Com identificação do cidadão, que permitirá ao denunciante acompanhar as providências tomadas bem como a possível fiscalização, sindicância e processo administrativo ora instaurado – nesta circunstância, será solicitado ao denunciante, dados pessoais capazes de identificar o mesmo, tais como nome completo, endereço, número de CPF e meio de contato para possível confirmação.

2 – E a anônima, em situação excepcional, para a qual será permitido acompanhar o desenvolvimento do expediente, bem como possíveis providências, desde que apresentem indícios veementes e comprobatórios, contrários ao bom e regular preceito legal e/ou serviço público prestado, agindo o responsável pela verificação da denúncia, de forma discreta com prudência e de forma preliminar, no âmbito administrativo face à apuração do teor mencionado, com o mero arquivamento, a partir da análise subjetiva do Ouvidor.

CAPÍTULO II DA ORGANIZAÇÃO

Art. 5º - A Ouvidoria será composta por um ouvidor e um suplente, escolhidos dentre os servidores docentes e técnico-administrativos, por votação no Conselho Universitário e nomeados pelo Reitor.

§ 1º - Ao ouvidor e seu suplente é vedado:

I – acumular sua função na Ouvidoria com o exercício de cargo de direção (CD), função gratificada (FG) ou mandato sindical;

II – atuar, como defensor dativo ou como membro de comissão, em sindicâncias ou processos administrativos que tenham por objeto matéria que foi submetida previamente à apreciação da Ouvidoria.

§ 2º - O Ouvidor e seu suplente deverão ter, pelo menos, 5 (cinco) anos de efetivo exercício de suas funções na UFV.

§ 3º - O mandato do Ouvidor e seu suplente serão exercidos simultaneamente e pelo prazo de 2 (dois) anos, podendo ocorrer uma única recondução.

Art. 6º - Constituem motivos para a destituição do Ouvidor, bem como de seu suplente:

I – a perda do vínculo formal com a UFV;

II – a prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por estas normas;

III – a conduta incompatível com a dignidade da função.

CAPÍTULO III DO FUNCIONAMENTO

Art. 7º - À Ouvidoria serão asseguradas plena autonomia e independência, no exercício de suas atribuições.

Art. 8º - À Ouvidoria serão assegurados acesso direto a docentes, a servidores técnico administrativos e a discentes, a bancos de dados, arquivos, documentos e informações no âmbito da UFV, desde que necessários ao desempenho de suas funções.

§ 1º - Os dirigentes da UFV deverão pronunciar-se sobre o objeto das manifestações que lhes forem apresentadas pela Ouvidoria enviando uma resposta no prazo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir do dia que receberem mensagem de aviso da Ouvidoria e nos termos da Lei 9.784/99, art. 66.

§ 2º - Os dirigentes da UFV poderão ter o prazo de resposta prorrogado por até 30 (trinta) dias, quando se tratar de manifestações que demandem estudos mais aprofundados, a critério do Ouvidor, mediante sua prévia solicitação.

Art. 9º - O não-cumprimento do disposto nos artigos 7º e 8º sujeitará o dirigente ou servidor à apuração de sua responsabilidade, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação da Ouvidoria.

Art. 10º. – Todos os dirigentes de órgãos e unidades da UFV deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria, assegurados os direitos à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.

Art. 11º. – Caberá à Reitoria prover as condições mínimas materiais, financeiras e humanas, para o adequado funcionamento da Ouvidoria.

CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 12º. – Os casos omissos serão avaliados pelo Conselho Universitário.