



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
CONSELHO UNIVERSITÁRIO

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA ESPECIALIZADA EM AÇÕES
AFIRMATIVAS

Este regimento interno fundamenta-se nos seguintes normativos:

Lei 13.460, de 26 de junho de 2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

Decreto 9.094, de 17 de julho de 2017 - Dispõe sobre simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

Decreto 9.942, de 05 de setembro de 2018 - Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Capítulo I

Da Definição e Objetivos

Art. 1º A Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) é um setor vinculado diretamente à Diretoria de Ações Afirmativas da UFJF, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições, e com jurisdição em todas as unidades administrativas e acadêmicas da UFJF.

Parágrafo Único: Tem como objetivo principal constituir um canal de acolhimento, tratamento, encaminhamento, acompanhamento e mediação de manifestações relativas às ações afirmativas na universidade, promovendo a defesa da participação, dos direitos e do respeito à população alvo destas ações.

Art. 2º No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas deverá 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;

III- zelar pela sua autonomia;

IV- consolidar a participação social como método de governo;

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

Capítulo II

Da Estrutura Administrativa

Art. 3º A Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da UFJF será constituída pela estrutura administrativa a seguir:

I - Ouvidor(a) Especializada em Ações Afirmativas: indicado e nomeado pelo Reitor dentre os servidores públicos federais do quadro permanente da UFJF, ativo ou aposentado, sendo seu nome referendado pelo Conselho Superior. O (A) Ouvidor (a) Especializado (a) em Ações Afirmativas deverá dispor de, no mínimo, 20 horas semanais de sua carga horária de trabalho para o desenvolvimento das atividades que lhe competem.

II - Secretários(as) Administrativos(as): escolhido(s) do quadro permanente de servidores técnico-administrativos da UFJF;

III – Equipe de Atenção às Ações Afirmativas: equipe de servidores técnico-administrativos lotados na Diretoria de Ações Afirmativas.

§ 1º Por necessidade e a critério do(a) Ouvidor(a) Especializado (a), poderão ser designados assessores necessários à realização dos trabalhos técnicos da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas.

§ 2º Os servidores lotados na Ouvidoria Especializada, bem como o(a) Ouvidor(a) Especializado(a), deverão ser submetidos a aperfeiçoamento profissional, mediante a participação em cursos, treinamentos, seminários, congressos e eventos congêneres, em consonância com a legislação aplicável.

§ 3º A Ouvidoria Especializada poderá solicitar a assistência de estudantes bolsistas selecionados por edital de treinamento profissional para a realização de tarefas específicas e temporárias.

§ 4º A remuneração do(a) Ouvidor(a) Especializado(a) dar-se-á através de cargo de assessoria ou outro meio dentro da legislação vigente, com verba previamente destinada para tal.

Art. 4º O mandato do(a) Ouvidor(a) Especializado(a) será de 02 (dois) anos, permitida uma recondução por igual período, com novo referendo do Conselho Superior.

§ 1º O(A) Ouvidor(a) Especializado(a) permanecerá no exercício do cargo até a nomeação de seu(sua) sucessor(a).

§ 2º No caso de vacância do cargo antes do término do mandato, será nomeado o(a) sucessor(a) para o período remanescente até o limite deste artigo.

§ 3º Em caso de férias, impedimentos temporários ou afastamento do(a) Ouvidor(a) Especializado(a) em Ações Afirmativas, o(a) Ouvidor(a) Geral o(a) substituirá.

Art. 5º O(A) Ouvidor(a) Especializado(a) em Ações Afirmativas poderá ser destituído de seu cargo pelo Conselho Superior, desde que aprovado por maioria absoluta dos votos, em decorrência de proposta fundamentada do Reitor ou de 2/3 dos membros do Conselho Superior.

Parágrafo único - Constituem motivos para a destituição, extemporaneamente, do(a) Ouvidor(a) Geral:

- I. perda de vínculo funcional com a UFJF;
- 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.

Capítulo III

Das Competências e Prerrogativas

Art. 6º São competências da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da UFJF:

I - Acolher denúncias, reclamações, sugestões e outras manifestações a respeito das situações de discriminação, preconceito, violência, opressão e negação de direitos vivenciadas no ambiente universitário, garantindo o sigilo dos manifestantes;

II - Realizar o acolhimento e o encaminhamento das vítimas das situações acima descritas para serviços de atendimento especializado no interior da UFJF ou na rede pública;

III - Acompanhar sistematicamente o andamento e as tratativas relativas aos trâmites administrativos das manifestações recebidas, dando apoio e orientação aos membros da comunidade acadêmica da UFJF, vítimas de discriminação, preconceito, violência, opressão ou em situação de vulnerabilidade social, jurídica e psicológica;

IV - Sistematizar dados com vistas a subsidiar a formulação de novas políticas de ações afirmativas e apoio à diversidade pela gestão da UFJF;

V - Articular-se sistematicamente com a Ouvidoria Geral da UFJF no processo de acolhimento e encaminhamento dos assuntos referentes às ações afirmativas;

VI – conhecer e fazer valer a legislação vigente que rege as Ouvidorias do Poder Executivo Federal, assim como prestar informações e esclarecimentos à Ouvidoria Geral da União;

VII - ouvir e tratar os membros da comunidade da UFJF e o cidadão em geral, com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou prejulgamento;

VIII - garantir que todas as manifestações recebidas tenham uma resposta conclusiva por escrito com clareza, objetividade e imparcialidade, num lapso de tempo previamente determinado;

IX – resguardar o sigilo das informações, assim como garantir o sigilo de identidade dos manifestantes, quando por ele solicitado e quando se apresentarem justificáveis a razão do sigilo, quebrado apenas mediante decisão judicial;

X - buscar solução consensual de conflitos por meio do diálogo e do consenso (autocomposição) com emprego de técnicas de conciliação e mediação, garantindo:

a) direitos comunicacionais iguais para as partes;

b) discricção e/ou sigilo das informações entre as partes e entre estas e o (a) Ouvidor(a);

c) que sua função seja de facilitador(a), agindo com imparcialidade e com foco no processo de interação entre as partes e não no conteúdo do acordo que poderá ser firmado;

XI - divulgar as ações desenvolvidas, por meio de relatórios semestrais a serem encaminhados ao Diretor de Ações Afirmativas da UFJF;

IX– medir a satisfação dos usuários da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, por meio de pesquisas regulares;

X – sugerir às instâncias competentes ações corretivas e/ou saneadoras de problemas com vistas à garantia da plena atenção aos direitos e às propostas das Ações Afirmativas;

XI - prestar informações e esclarecimentos ao Reitor e aos Conselhos Setoriais da UFJF, quando convocado para tal fim;

XII – orientar a equipe da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, 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, em geral, e da Diretoria de Ações Afirmativas, em particular;

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

XIII – manter registrado em arquivo, de acesso controlado, todas as manifestações em ordem cronológica com os respectivos encaminhamentos;

XIV – prover os cuidados necessários ao esclarecimento das questões em análise pelas unidades administrativas e/ou acadêmicas, sendo, entretanto, impedida a participação como defensor dativo ou como membro de comissão de sindicâncias ou processos administrativos, que tenham por objeto matéria que foi submetida previamente à apreciação da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas;

XV - solicitar acesso a arquivos, documentos, dados e informações necessários ao desempenho de suas funções;

XVII – cumprir e fazer cumprir este Regimento.

Art. 7º O(A) Ouvidor(a) Especializado(a) em Ações Afirmativas tem por prerrogativas:

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

Art. 8º São competências do(s) servidor(es) que exercem atividades de secretariado:

I - organizar a agenda do(a) Ouvidor(a) Especializado(a) em Ações Afirmativas;

II - atender ao expediente e preparar a correspondência;

III - organizar e manter em funcionamento o serviço de protocolo e arquivo;

IV - executar os serviços de digitação e providenciar a reprografia de documentos e papéis;

V - prover e controlar a utilização dos materiais de consumo necessários aos serviços;

VI - secretariar as reuniões da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas e, se necessário, elaborar as atas;

VII - supervisionar os serviços de manutenção, limpeza e segurança das instalações da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas;

VIII - zelar pela guarda e conservação dos equipamentos e materiais permanentes alocados na Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas;

IX - organizar e manter atualizado o arquivo e o sítio eletrônico da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas;

X - atender e orientar com presteza e urbanidade os usuários que se dirigirem à Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas;

XI – auxiliar no preparo de relatórios e planilhas referentes às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas;

XII - exercer outras atividades inerentes à natureza da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas I.

Capítulo IV

Das Manifestações e dos Prazos

Art. 9. A Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder, de forma gratuita, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações:

I- Sugestão

II- Elogio

III- Solicitação

IV- Reclamação

V- Denúncia

VI- Simplificação

Parágrafo único - Por linguagem cidadã de que trata o *caput*, compreende-se aquela que é simples, clara, concisa, compreensível e objetiva, e que, acima de tudo, considera o contexto sociocultural do interessado, visando a comunicação efetiva e a mútua compreensão.

Art. 10. As manifestações supra citadas serão registradas pelo atendimento presencial, por email ou pelo Sistema e-Ouv (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal).

Art. 11. Será fornecido um prazo de 20 (vinte) dias corridos para o envio da resposta conclusiva pelas unidades e gestores responsáveis pelo tratamento das manifestações.

§ 1º O prazo poderá ser prorrogado por mais 20 (vinte) dias, mediante justificativa e de acordo com a especificidade da manifestação.

§ 2º O(a) Ouvidor(a) Especializado(a) em Ações Afirmativas poderá reduzir o prazo previsto no *caput* nos casos que julgar pertinente.

§ 3º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no *caput*, a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas oferecerá, quinzenalmente, resposta intermediária, informando ao interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

Art. 12. A Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas solicitará ao usuário complementação de informação quando a manifestação não possuir informações suficientes que permitam o encaminhamento e a análise pelos responsáveis.

§ 1º O usuário deverá enviar as informações solicitadas pela Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas no prazo de 30 dias contados da data do seu recebimento.

§ 2º O não envio de complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos pelo órgão ou servidor responsável pelas tratativas e resposta à manifestação, exceto se houver situação ou elemento novo apresentado pela última documentação ou informações enviadas pelo usuário.

§ 4º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no *caput* deste artigo, que será retomado a partir da resposta do usuário.

Art. 13. A resposta conclusiva na manifestação do tipo sugestão deverá 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 executá-la.

Art. 14. A manifestação do tipo elogio será encaminhada ao servidor ao qual se refere, dando ciência à Pró-reitoria de Gestão de Pessoas e à Chefia Imediata, para eventual registro na pasta funcional.

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

Art. 15. A resposta conclusiva na manifestação do tipo denúncia deverá conter informações sobre os encaminhamentos aos órgãos competentes para apuração e sobre os procedimentos a serem adotados.

§ 1º A denúncia poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando:

I - Estiver dirigida erroneamente à UFJF, manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento. Nesse caso, a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da UFJF deverá encaminhar a manifestação para a Ouvidoria do órgão ao qual se destina, se a manifestação permitir a identificação deste. Além disso, deverá informar o manifestante do arquivamento no âmbito da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da UFJF;

II - Não contenha elementos mínimos (autoria, materialidade e relevância) ou indícios suficientes indispensáveis à sua apuração.

§ 2º Denúncias anônimas serão recebidas e encaminhadas para as unidades e setores responsáveis pela apuração da UFJF, desde que haja elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios suficientes à verificação dos fatos descritos.

Art. 16. Qualquer tipo de manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor 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; ou

IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

Art. 17. A Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da UFJF deverá informar à Ouvidoria Geral da União a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargo na UFJF do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalente.

Capítulo V

Da Documentação

Art. 18. Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas serão documentadas, em ordem cronológica, em cujo registro deverá constar minimamente:

- I. Número do Protocolo gerado pelo e-Ouv, quando for o caso;
- II. Data do recebimento da manifestação;
- III. Tipo de manifestação (sugestão, elogio, solicitação, reclamação, denúncia);
- IV. Tipo de acesso (presencial, telefone, carta, e-Ouv);
- V. Dados de contato do manifestante;
- VI. Categoria do demandante (discente, técnico-administrativo, docente ou da sociedade em geral);
- VII. Unidade acadêmica e/ou administrativa envolvida;
- VIII. Unidade acadêmica e/ou administrativa responsável pela resposta;
- IX. Situação apresentada;
- X. Data da Resposta.

Parágrafo Único: dada a especificidade das manifestações relativas às ações afirmativas, outras informações poderão ser solicitadas, de forma a sistematizar dados acerca da população alvo destas políticas, tais como idade, sexo, orientação sexual, identidade de gênero, cor da pele, existência e tipo de alguma deficiência, etc.

Art. 19. Será encaminhado à Diretoria de Ações Afirmativas, semestralmente, relatório das manifestações recebidas, que contenha minimamente:

- I- o número total de manifestações recebidas, atendidas e pendentes;
- II- o quantitativo de manifestações recebida por mês, por tipo de manifestação, por tipo de acesso, por categoria de manifestante e unidades administrativas e acadêmica demandadas;
- III- comparativo com o(s) semestre(s)/ano(s) anterior(es);
- IV- principais assuntos presentes nas manifestações.

Art. 20. A Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas distribuirá ao corpo discente, a cada início de semestre letivo, material informativo a respeito dos serviços por ela realizados e as formas de contatá-la.

Art. 21. A Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas deverá utilizar-se dos meios de comunicação disponíveis com a finalidade de divulgar seus trabalhos.

Capítulo VI

Do Funcionamento

Art. 22. A Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas tem plena autonomia e independência funcional no âmbito de suas atribuições em todos os setores acadêmicos e administrativos dos *campi* da UFJF.

Art. 23. É vedada a criação no âmbito da UFJF, de unidade administrativa ou acadêmica com atribuições semelhantes às da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas e/ ou da Ouvidoria Geral ou com a mesma denominação.

Art. 24. O procedimento administrativo instaurado pela Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas é autônomo e não substitui o processo administrativo disciplinar, a sindicância ou qualquer outro procedimento instaurado por autoridade da UFJF, nos termos da legislação aplicável.

Art. 25. O Gabinete da Reitoria, os Dirigentes das Unidades Acadêmicas e Administrativas, bem como dos Centros e dos Órgãos Complementares da UFJF deverão assegurar apoio e o acesso da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas à documentação, arquivos, dados e informações necessários para o adequado fornecimento de resposta ao manifestante, assegurados os direitos à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.

Art. 26. Recebidas as manifestações, a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas realizará o encaminhamento seguindo a linha hierárquica institucional para que esta realize as tratativas necessárias aos esclarecimentos e respostas ao manifestante.

§1º Competirá ao gestor da unidade administrativa ou acadêmica, chefia de departamento, coordenação de curso ou de área administrativa e/ou servidor(es) citado(s) na manifestação pronunciar-se sobre o objeto da manifestação que lhe foi apresentada e encaminhar à Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas resposta com objetividade e clareza, com emprego de linguagem cidadã, observados os prazos estabelecidos no Art. 10º desse regimento.

§2º Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à manifestação recebida pela Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, o assunto será encaminhado à Diretoria de Ações Afirmativas.

§3º O descumprimento do disposto no Art. 10º sujeitará o servidor à apuração de sua responsabilidade, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação do(a) Ouvidor(a) Especializado(a) em Ações Afirmativas.

Art. 27. Ao receber uma manifestação do tipo denúncia, a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas a encaminhará ao responsável pela apuração, a saber:

I - A Comissão de Ética, quando tratar de ato praticado por servidor docente ou técnico administrativo em educação, em desrespeito ao preceituado no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal e no respectivo Código de Ética Profissional;

II - À Pró-reitores, Diretores Administrativos ou de Unidades Acadêmicas, quando se tratar de inobservância dos deveres, proibições e responsabilidades previstas na legislação que trata do Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos Civis Federais;

III - À Pró-Reitoria de Graduação e/ou Direção de Unidade Acadêmica, quando tratar de atos e práticas relacionados a atividades e procedimentos acadêmicos envolvendo docentes e/ou discentes de graduação, em desrespeito aos deveres e proibições previstos nos Regimento Acadêmico da Graduação, Regimento Geral e Estatuto da UFJF;

IV - À Pró-Reitoria de Pós-graduação e Pesquisa, Direção de Unidade Acadêmica e/ou Coordenação de Curso de Pós-graduação, quando tratar de atos e práticas relacionados a atividades e procedimentos acadêmicos envolvendo docentes e/ou discentes de pós-graduação, em desrespeito aos deveres e proibições previstos nos Regimento Geral e Estatuto da UFJF, bem como às respectivas resoluções e portarias;

V - À Pró-Reitoria de Assistência Estudantil, quando tratar de atos praticados por discentes cuja situação esteja diretamente relacionada à assistência estudantil e que esteja em desacordo com normativos e legislação pertinente a área;

VI - À Pró-Reitoria de Extensão, quando tratar de atos praticados por docentes e discentes, no âmbito dos programas e projetos de extensão, e que esteja em desacordo com normativos e legislação pertinente a área;

Parágrafo único - Caso haja dúvida em relação ao encaminhamento a ser realizado, a Ouvidoria poderá remeter a manifestação diretamente a uma das Pró-reitorias, cabendo a esta dar, diretamente, o tratamento e providências cabíveis à manifestação ou encaminhar à unidade responsável, cientificando a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas do reencaminhamento.

Art. 28. A Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas não será responsável pela apuração de denúncia ou por qualquer providência decorrente de procedimento, sindicância ou processo administrativo disciplinar que venha a ser instaurado à partir das ações por ela desenvolvidas.

Capítulo VII

Das Disposições Gerais

Art. 29. O Conselho Superior poderá baixar instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas.

Parágrafo único - As instruções complementares expressarão a autonomia e autoridade da Ouvidoria para, sem qualquer consulta prévia, dar curso a todas as demandas formuladas e garantir resposta conclusiva, em tempo hábil.

Art. 30. O(a) Ouvidor(a) Especializada em Ações Afirmativas não apreciará assuntos que tenham por objeto análise de decisões judiciais ou matérias postas em juízo.

Art. 31. O Gabinete da Reitoria assegurará as condições de trabalho materiais, financeiras e humanas para que a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da

UFJF cumpra as atribuições previstas neste Regimento, bem como o suporte necessário para garantir o exercício imparcial e legítimo junto aos demais dirigentes da instituição.

Art. 32. O funcionamento da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, além dos critérios e regras contidas neste Regimento, deve observar a legislação pertinente, assim como o Estatuto e o Regimento Geral da UFJF.

Art. 33. Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.