

CONSELHO UNIVERSITÁRIO-CONSU

RESOLUÇÃO Nº 48/96

Institui a Ouvidoria da UFJF

O Conselho Universitário-CONSU, da Universidade Federal de Juiz de Fora, no uso de suas atribuições, tendo em vista o que o que consta do **Processo 23071.012158/96-82**, o que foi deliberado, por unanimidade, em sua reunião do dia 05 de setembro de 1996 e CONSIDERANDO:

I – a complexidade do sistema universitário, expressa pelas múltiplas atividades e a diversidade de interesses envolvidos;

II – que nesse ambiente complexo, muitas vezes o membro da comunidade, quer seja da universitária ou da não universitária, encontra dificuldades para garantir a defesa de direitos e de interesse o para encaminhar reclamações e sugestões à Administração Universitária;

III – que para evitar tal comprometimento do processo democrático, faz-se necessário um ajuste de estrutura administrativa,

R E S O L V E :

Art. 1º - Instituir a Ouvidoria da Universidade Federal de Juiz de Fora, nos termos do Regimento que a esta Resolução se anexa.

Art. 2º - Esta resolução entra em vigor na data de sua aprovação.

Juiz de Fora, 05 de setembro de 1996

Maria Helena Braga
Secretária Geral

Carlos Alberto Tarchi Crivellari
Vice-Reitor, no exercício da Presidência

REGIMENTO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA

Art. 1º – A Ouvidoria da UFJF, órgão de assessoramento do Reitor, terá por finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional, oferecendo a professores, estudantes, servidores técnico-administrativos e à comunidade em geral, um canal de comunicação com a Administração da UFJF, a ser utilizado para defesa de direitos e de interesses e para encaminhamento de reclamações e sugestões.

Art. 2º – Compete à Ouvidoria:

I – receber, encaminhar às Unidades competentes e acompanhar o andamento de demandas e sugestões formuladas;

II – indicar, quando for o caso, ações corretivas, saneadoras de problemas que a comunidade universitária e não universitária vier a apontar;

III – cadastrar as demandas e sugestões recebidas, bem como as ações corretivas eventualmente indicadas, sistematizando-as em relatórios a serem divulgados, periodicamente.

Art. 3º – No desenvolvimento das atividades da Ouvidoria serão priorizados os seguintes valores:

I – flexibilidade da estrutura administrativa para ajustar-se às necessidades do público usuário do serviço e das diferentes áreas da Universidade;

II – rapidez no tratamento das demandas formuladas pelos usuários;

III – exatidão no adequado encaminhamento das demandas por parte da Ouvidoria e na resposta gerada pelas diferentes áreas;

IV – visibilidade das demandas recebidas e transparência das ações produzidas pelas mesmas à nível da Ouvidoria e das diferentes áreas alcançadas;

V – multiplicidades, expressa pela capacidade de dar encaminhamento a demandas diferenciadas, pulverizadas e até conflitantes, oferecendo a cada usuário um tratamento personalizado e a todos um tratamento equânime;

VI – consistência, traduzida pelo compromisso da Administração Universitária com o aprimoramento institucional, considerando as demandas formuladas através da Ouvidoria.

Art. 4º – A Ouvidoria será coordenada por um Ouvidor, designado pelo Reitor, mediante prévia consulta ao Conselho Universitário.

§ 1º – A remuneração do Ouvidor dar-se-á através de cargo de Assessoria ou outro meio dentro da legislação vigente, com verba previamente destinada para tal.

§ 2º – A destituição do Ouvidor dependerá de prévia aprovação do Conselho Universitário

Art. 5º – Compete ao Ouvidor:

I – garantir que todas as demandas formuladas e as sugestões apresentadas tenham um resposta conclusiva, num lapso de tempo previamente determinado, variável de acordo com a natureza do assunto;

II – orientar a equipe da Ouvidoria, 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;

III – cumprir e fazer cumprir este Regimento.

Art. 6º – A Ouvidoria utilizará, para encaminhamento de demandas e sugestões, a linha hierárquica institucional.

Parágrafo único – Quando a linha hierárquica revelar-se ineficiente ou ineficaz para oferecer resposta a determinada demanda, o assunto será encaminhado ao Reitor.

Art. 7º – A Ouvidoria exigirá sempre a identificação do usuário de seus serviços.

Parágrafo único – Dependendo a natureza do assunto, a critério do Ouvidor ou a pedido do interessado, será garantido sigilo quanto ao nome do demandante.

Art. 8º – O Reitor poderá baixar instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria e delimitando as relações com as demais áreas da Universidade.

§ 1º – 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.

§ 2º – A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas pela mesma.

Art. 9º – Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.