

MEC-UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
CONSELHO UNIVERSITÁRIO

DECISÃO Nº 021/2019

O **CONSELHO UNIVERSITÁRIO** da UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE, no uso de suas atribuições legais e considerando o que consta no Processo nº 23069.000299/19-21,

DECIDE:

Aprovar a proposta de Atualização do Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Universidade Federal Fluminense, conforme anexo à esta resolução.

Niterói, 27 de março de 2019.

ANTONIO CLAUDIO LUCAS DA NÓBREGA
Presidente

Anexo da Resolução CUV n.º 021/2019

OUVIDORIA GERAL DA UFF

REGIMENTO INTERNO

CAPÍTULO I - Da Finalidade

Art. 1º. A Ouvidoria da Universidade Federal Fluminense integra o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, como Unidade Setorial, e tem como finalidade garantir que a Universidade ofereça um serviço público de qualidade, de promoção e defesa dos direitos dos discentes, docentes e servidores técnicos administrativos, bem como da comunidade extra-universitária, em suas instâncias acadêmicas e administrativas.

§1º. A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo os usuários e as instâncias universitárias, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

§2º. O serviço de Ouvidoria da UFF atenderá aos usuários pessoalmente, por telefone, por email, e pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal , e-Ouv.

Art. 2º. São objetivos da Ouvidoria da UFF:

I - assegurar e favorecer a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos dos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas pela Instituição;

II - atuar com transparência e imparcialidade e de forma personalizada no auxílio ao controle da qualidade dos serviços destinados à comunidade em geral, visando a garantir sua efetividade;

III - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações recebidas, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários;

IV - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas, com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei no 13.460, de 2017; e

V - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas aos gestores da Universidade, de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

Art. 3º. Todas as unidades da UFF deverão prestar, quando solicitadas, apoio à ação da Ouvidoria.

Art. 4º. Todos os membros da comunidade universitária - docentes, servidores técnicos administrativos e discentes, devem prestar apoio e informação em caráter preferencial à Ouvidoria, assegurados os direitos à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.

Art. 5º. Os dirigentes da UFF deverão pronunciar-se sobre o objeto das demandas que lhes forem apresentadas pelo Ouvidor-Geral, no prazo previsto na legislação.

Parágrafo único. A falta de manifestação, por parte do dirigente responsável por apuração, no prazo legalmente determinado, deverá ser comunicada pelo Ouvidor-Geral, à Comissão de Ética da UFF, ou à Ouvidoria Geral da União, caso o dirigente ocupe função vinculada à cargos de Direção CD-1 e CD-2, em cumprimento às orientações normativas da CGU.

Art. 6º. Ao Ouvidor-Geral serão asseguradas autonomia e independência no exercício de suas funções, acesso direto a servidores da UFF, documentos e informações, no âmbito da Universidade, necessários e vinculados ao desempenho de suas funções.

CAPÍTULO II - Da Vinculação Administrativa

Art. 7º. A Ouvidoria da UFF é diretamente subordinada ao Reitor, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

CAPÍTULO III - Da Competência e Atribuições Específicas

Art. 8º. No exercício de suas funções, a Ouvidoria da UFF tem, além das previstas no Art.10º do Decreto 9.492, de 05/09/2018, as seguintes atribuições:

Anexo da Resolução CUV n.º 021/2019

I – organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;

- II – orientar os usuários de seus serviços, docentes, servidores técnicos administrativos, alunos, e a comunidade externa, sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos, e instruí-los a acompanharem a sua tramitação;
- III – receber solicitações, reclamações, denúncias, e sugestões sobre procedimentos e práticas ineficientes, inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de levar os responsáveis a aperfeiçoá-los e corrigi-los, buscando sempre o diálogo entre as partes;
- IV – encaminhar todas as manifestações dos usuários recebidas aos setores responsáveis, para a devida apuração;
- V – dar encaminhamento às demandas, oferecendo a cada cidadão um tratamento personalizado e, a todos, um tratamento equânime;
- VI – contribuir para a resolução de problemas administrativos ou acadêmicos, oferecendo alternativas e informações sobre a legislação e as normas internas vigentes;
- VII – acompanhar a tramitação dos processos registrados, dando ciência aos interessados das providências adotadas;
- IX – preparar, anualmente, relatórios com dados indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da UFF, disponibilizados pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, divulgando os resultados;
- X – propor ao Reitor a adoção de medidas de gestão para a correção e a prevenção de falhas e omissões nas ações inadequadas na prestação do serviço público, inclusive sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas aos serviços públicos prestados pela UFF.

§1º A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação, junto aos órgãos da Universidade, seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado.

§2º Para o cumprimento do inciso III do caput deste artigo, a Ouvidoria sistematizará todas as manifestações recebidas, no Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, e-Ouv, de uso obrigatório pelos órgãos e entidades da administração pública federal, em atendimento ao Decreto 9.492/2018.

CAPÍTULO IV - Da Administração

Art. 9º - A Ouvidoria da UFF será integrada pelos seguintes membros:

- I – Ouvidor-Geral;
- II – Ouvidor Assistente; e
- III – Secretária.

Art. 10 – A Ouvidoria da UFF será coordenada pelo Ouvidor-Geral, cuja escolha e nomeação serão de competência do Reitor.

Parágrafo Único. O Ouvidor-Geral indicará os servidores da Ouvidoria elencados nos incisos II e III do artigo 9º, todos com perfil convergente com a missão do exercício da confidencialidade, respeito ao sigilo e na mediação de conflitos, cabendo a Reitoria da UFF garantir a infra-estrutura material e os recursos humanos necessários ao seu pleno funcionamento.

CAPÍTULO V - Do Ouvidor-Geral

Art. 11 – O Ouvidor-Geral deverá ser integrante do quadro permanente da UFF.

§ 1º O Ouvidor-Geral deverá ter nível superior, mais de cinco anos de efetivo exercício na UFF, capacitação para o exercício da função e conhecimento da Instituição.

§ 2º A função do Ouvidor-Geral não poderá ser acumulada com o desempenho de qualquer mandato classista ou o exercício de qualquer função de direção, chefia ou assessoramento ou cargo em comissão.

CAPÍTULO VI - Da Competência do Ouvidor-Geral

Art. 12 – Compete ao Ouvidor-Geral:

I – garantir que todas as demandas formuladas e as sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, no lapso de tempo previsto na legislação, conforme determina o Art 18º do Decreto 9.492, 2018;

II – orientar a equipe da Ouvidoria, no sentido de:

- a) garantir a confidencialidade e sigilo sobre as atividades da Ouvidoria;
- b) considerar o comprometimento das necessidades dos demandantes com os objetivos da UFF;
- c) manter relacionamento com as diversas áreas da UFF, visando o fortalecimento da cidadania, como orientador da ação de cada servidor.
- d) responder às manifestações em linguagem clara, concisa, objetiva, simples e compreensível.

III - cumprir e fazer cumprir este Regimento e todas as normas legais pertinentes à ação da Ouvidoria.

Art. 13 - A Ouvidoria utilizará, para encaminhamento das demandas, sugestões e elogios, a linha hierárquica institucional.

§1º . Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à determinada demanda, o assunto será encaminhado aos órgãos apuratórios de controle da instituição - a Comissão de Ética e a Auditoria Técnica, ou externos - da Ouvidoria Geral da União.

§2º . Serão encaminhadas à Comissão de Ética, as demandas referentes à apuração de condutas em desacordo com as normas do Código de Ética do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.

§3º . Serão encaminhadas à Auditoria Técnica, as demandas referentes à apuração de ilegalidades em processos administrativo que envolvam sistemas contábeis e financeiros.

§4º . As demandas que envolvam o Reitor, ou o Vice-Reitor, ou os Pró-Reitores, serão encaminhadas à Ouvidoria Geral da União.

CAPÍTULO VII - Do Registro das Manifestações

Art. 14 - As demandas poderão ser apresentadas à Ouvidoria, por meio de vários canais de entrada, a saber, pelo sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, e-ouv, por carta , e-mail, telefone, de forma presencial, por redes sociais e outros.

Parágrafo único: Todas as demandas apresentadas, por qualquer canal de entrada, deverão ser registradas no e-Ouv.

Art. 15 - A Ouvidoria apresentará, anualmente, relatório com dados e outras informações sobre suas atividades, para subsidiar recomendações e propostas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas nos processos administrativos e acadêmicos na UFF.

CAPÍTULO VIII - Das Disposições Gerais

Art. 16 - A Comissão de Ética, a Auditoria Interna e a Procuradoria Geral da UFF, devem atuar em parceria com a Ouvidoria, tendo como pressuposto o princípio da cooperação.

Art. 17 - A Reitoria assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria cumpra suas funções, inclusive para que o exercício das atribuições de seus integrantes não lhes resulte em qualquer prejuízo ou dano.

Art. 18 - Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação no Boletim de Serviço da UFF, revogadas as disposições em contrário.

MEC-UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
CONSELHO UNIVERSITÁRIO
DECISÃO Nº 023/2019

O **CONSELHO UNIVERSITÁRIO** da UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE, no uso de suas atribuições legais e considerando o que consta no Processo nº 23069.012338/18-52,

DECIDE:

Aprovar a inclusão no *Plano Diretor* da Universidade Federal Fluminense de 01 (um) trailer/quiosque em local em frente ao Prédio de Laboratórios do *Instituto de Computação* conforme sugerido pela Direção do Instituto de Computação, com instalação após parecer técnico da Superintendência de Arquitetura e Engenharia – SAEN.

Niterói, 27 de março de 2019.

ANTONIO CLAUDIO LUCAS DA NÓBREGA

Presidente

#####