



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DA AMAZÔNIA
CONSELHO UNIVERSITÁRIO**

Avenida Presidente Tancredo Neves, 2501 – Terra Firme
Cep: 66077-530-Caixa Postal, 917-Belém – Pará
Tel.: (91)3210-5165/3274-3493 – Fax: (91)3274-3814

ATO DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO: RC - Resolução do CONSUN

Resolução nº.40, de 24 de novembro de 2010.

**APROVA REGIMENTO DA OUVIDORIA DA
UFRA.**

O Vice Reitor no exercício da presidência do Conselho Universitário da Universidade Federal Rural da Amazônia – UFRA, Prof. Paulo de Jesus Santos, usando de suas atribuições legais e estatutárias, e, de acordo com as deliberações deste Conselho na reunião de 24 de novembro de 2010 e nos conformes da respectiva Ata, resolve expedir a presente Resolução:

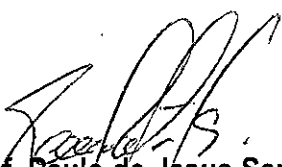
Art. 1º - Aprovar o Regimento da Ouvidoria da UFRA.

Art. 2º - Revogam-se as disposições contrárias.

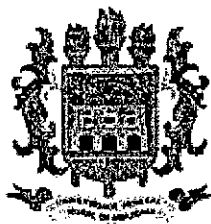
Art. 3º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se.

Belém, 24 de novembro de 2010.


Prof. Paulo de Jesus Santos
*Vice Reitor no exercício da
presidência do CONSUN/UFRA*

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DA AMAZÔNIA
Publicado(a) no BOLETIM DO PESSOAL, em: 25/11/10



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DA AMAZÔNIA

OUVIDORIA GERAL

REGIMENTO INTERNO

CAPÍTULO I

Da Natureza, Objeto e Finalidade

Art. 1º. A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal Rural da Amazônia é um órgão de comunicação com a comunidade, visando ao aperfeiçoamento do modelo administrativo e das ações institucionais.

Parágrafo Único. A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo instância universitária e os integrantes das comunidades interna e externa.

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

- I – Garantir os direitos dos estudantes, servidores e integrantes da comunidade externa em suas relações com a Universidade;
- II – Moderar conflitos de interesses junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;
- III – Desenvolver junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia da promoção cidadã na melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição;
- IV – Coletar, sistematizar e divulgar informações, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das normas e procedimentos acadêmicos e administrativos e o desenvolvimento institucional.
- V - Empreender ações destinadas aos membros da comunidade universitária e ao cidadão/usuário que visem permitir resposta às suas manifestações;
- VI - Atuar com transparência e imparcialidade e de forma personalizada no auxílio ao controle da qualidade dos serviços destinados à comunidade em geral; e

VII- Encaminhar as demandas sobre o funcionamento administrativo e acadêmico da Universidade, com o fim de contribuir para uma gestão institucional mais eficiente.

CAPÍTULO II

Da Competência e Atribuições Específicas

Art.3º. Compete à Ouvidoria

I – receber, avaliar e encaminhar aos dirigentes 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;

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

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

V – estabelecer e divulgar sua rotina de atividades;

VI – encaminhar relatório anual de suas atividades ao CONSUN para aprovação.

Art. 4º. No exercício das competências previstas no artigo anterior, a Ouvidoria deverá:

I – receber as manifestações apresentadas pela comunidade, dando-lhes o devido encaminhamento, sendo vedado o anonimato do interessado;

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 prejuízo, respondendo às questões apresentadas de forma objetiva, fundamentada e com brevidade;

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

VI – resguardar o sigilo das informações;

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

VIII – Organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;

IX – Preparar, anualmente, estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela universidade, divulgando os seus resultados;

X – Participar da capacitação e treinamento relacionados às atividades de Ouvidoria bem como promover internamente capacitação de servidores para atividades de ouvidoria;

XI – Cooperar com as demais Ouvidorias Públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados; e

XII - A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que, a critério do ouvidor, sua identificação junto aos órgãos da Universidade, seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado (a) consultando-o (a) antes do encaminhamento do pleito.

Parágrafo único. No caso da desistência do demandante, a ouvidoria prosseguirá se julgar pertinente, a investigação dos fatos com o fim de contribuir para a melhoria dos serviços prestados.

CAPÍTULO III ***Da Administração***

Art. 5º. A Ouvidoria terá a seguinte estrutura administrativa:

I – Ouvidor-Geral;

II – Assessoria da Ouvidoria;

III – Assistência da Ouvidoria (estagiários de outras instituições de ensino); e

IV – Secretaria.

Art. 6º. A Ouvidoria será exercida por um(a) Ouvidor(a), escolhido(a) dentre os servidores e que tenham pelo menos cinco anos de efetivo exercício na UFRA e não tenha parentes até o terceiro grau exercendo cargo administrativo na gestão.

Art. 7º. O(A) Ouvidor(a) será escolhido(a) num processo de eleição pelo Conselho Superior Universitário, dentre os inscritos e designado pelo Reitor.

§ 1º Será considerado (a) eleito (a) Ouvidor(a) o(a) candidato(a) que obtiver maioria simples (metade mais um) dos votos dos presentes, à reunião de eleição.

§ 2º O mandato do (a) Ouvidor (a) será de dois anos, permitida a recondução para mais um mandato consecutivo.

Art. 8º. Após a divulgação do Edital de abertura das inscrições, o(a) candidato(a) deverá apresentar a Reitoria o *Curriculum vitae* resumido e um termo de compromisso, condizente com as atribuições definidas neste regimento.

Art. 9º. No prazo de 60 (sessenta) dias antes do término do mandato do(a) Ouvidor(a), o CONSUN divulgará amplamente os prazos para a inscrição de novas candidaturas, bem como, a data da eleição e designação.

Parágrafo único. O CONSUN estabelecerá em edital as regras para a candidatura instituindo uma comissão das inscrições.

Art. 10º. Estará impedido (a) de exercer a Ouvidoria o (a) servidor (a) que ocupe cargo ou função administrativa ou de representação: na UFRA; em diretorias sindicais, de docente ou de técnico-administrativo, no âmbito da UFRA ou esteja em disponibilidade em outro órgão.

Art. 11º. Ao (A) Ouvidor (a) serão asseguradas plena autonomia e independência, bem como acesso direto a servidores, documentos e informações da UFRA, necessários e inerentes ao desempenho de suas funções.

Art. 12º. Serão assegurados à Ouvidoria, para pleno desenvolvimento de suas atividades:

- I – recursos financeiros, humanos e materiais;
- II – serviços de comunicações que assegurem a interatividade com a comunidade;
- III – utilização temporária da participação de docentes e técnico-administrativos, para desempenhar assessorias técnicas e colaborações.

Parágrafo Único. O(A) Ouvidor(a) indicará os responsáveis pelos setores da Ouvidoria elencados nos incisos II, III e IV do artigo 5º.

CAPÍTULO IV *Da Competência do Ouvidor*

Art. 13º. Compete ao Ouvidor:

I – garantir que todas as demandas formuladas e as sugestões apresentadas tenham uma 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) manter-se receptiva e cooperativa o máximo possível com os demandantes do serviço;

b) considerar as discrepâncias entre as necessidades dos demandantes e os objetivos da UFRA;

c) manter relacionamento com as diversas áreas da UFRA, voltado para o fortalecimento da cidadania na orientação da ação de cada servidor.

III – cumprir e fazer cumprir este Regimento.

Art. 14º. A Ouvidoria-Geral da UFRA utilizará para encaminhamento das demandas e sugestões a linha hierárquica institucional.

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

Art. 15º. O CONSUN poderá baixar instruções complementares das ações da Ouvidoria.

Art. 16º. 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 por ela.

Art. 17º. Será garantido ao Ouvidor direito a voz nos Colegiados Superiores da UFRA.

CAPÍTULO V ***Do Afastamento do Ouvidor***

Art. 18º. O afastamento do Ouvidor no curso do mandato poderá ocorrer:

I – a seu pedido;

II – ao perder o vínculo funcional com a Instituição

III – por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;

IV – por conduta ética incompatível com a função, assim deliberado pelo Conselho Universitário, respeitado amplo direito de defesa;

V – por negligência no cumprimento de suas obrigações e funções, assim deliberado pelo Conselho Universitário, respeitado amplo direito de defesa;

VI – se for condenado em processo administrativo disciplinar;

VII – se for condenado por crime, em decisão judicial transitada em julgado; e

VIII- por deliberação do CONSUN nos casos não previstos

CAPÍTULO VI *Da Documentação*

Art. 19º. Todas as ocorrências recebidas pela Ouvidoria devem ser documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro:

I – data do recebimento da demanda;

II – data da resposta;

III – nome do demandante;

IV – endereço, telefone e/ou e-mail do demandante;

V – forma de contacto mantido: pessoal, por telefone, carta, e-mail, fax;

VI – proveniência da demanda: comunidade interna ou externa;

VII – tipo de ocorrência: denúncia, reclamação, dúvida, sugestão, elogio, outros;

VIII – unidade envolvida;

IX – situação apresentada; e

X – resposta.

Art. 20º. Fica assegurado ao CONSUM e ao Reitor, desde que solicitado por escrito, informações sobre processos específicos.

CAPÍTULO VII *Dos Procedimentos Éticos*

Art. 21º. À equipe da Ouvidoria da UFRA, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso,

compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição da República Federativa do Brasil e do Regime Jurídico Único.

CAPÍTULO VIII

Da Avaliação dos Serviços da Ouvidoria

Art. 22º. Os serviços da Ouvidoria serão avaliados de maneira permanente pelos usuários de seus serviços. A forma de avaliação será definida pela ouvidoria.

CAPÍTULO IX

Das Disposições Gerais

Art. 23º. Fica assegurada a Ouvidoria a total colaboração de todas as unidades da instituição no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o acesso desta aos serviços, informações e a servidores.

Art. 24º. A Auditoria Interna e a Procuradoria Geral da UFRA devem atuar em parceria com a Ouvidoria, tendo como pressuposto o princípio da Cooperação.

Art. 25º. A Reitoria assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria da UFRA cumpra suas funções, inclusive para que o exercício das atribuições de seus integrantes não lhes resulte em qualquer prejuízo ou dano.

Art. 26º. Este Regimento poderá ser alterado a qualquer momento pelo CONSUN por proposta da ouvidoria.

Art. 27º. Os casos omissos serão resolvidos pelo CONSUN consultada a Ouvidoria.

Art. 29º. São nulas de pleno direito toda e qualquer disposição que neste regimento contrarie no todo ou em parte o Estatuto e o Regimento Interno da Instituição.

Art. 30º. Este Regimento entrará em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior Universitário da UFRA.