

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA**

Reitoria

Av. João Naves de Ávila, 2121, Bloco 3P - Bairro Santa Mônica, Uberlândia-MG, CEP 38400-902

Telefone: +55 (34) 3239-4893 - www.ufu.br - reitoria@ufu.br

Boletim de Serviço Eletrônico em
12/06/2018**PORTARIA SEI REITO Nº 460, DE 28 DE MAIO DE 2018**

Regulamentar o funcionamento da Ouvidoria da Universidade Federal de Uberlândia e dá, outras providências.

O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA, no uso de suas atribuições legais, e

CONSIDERANDO o disposto no art. 37, § 3º, I, da Constituição Federal, que estabelece a necessidade de manutenção, pela administração direta e indireta, de formas de participação popular no acompanhamento da prestação de serviços públicos;

CONSIDERANDO a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO a Instrução Normativa nº 01 da Ouvidoria Geral da União, de 05 de novembro de 2014, que estabelece normas a serem observadas pelas ouvidorias públicas do Poder Executivo Federal;

CONSIDERANDO o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, e a Instrução Normativa Conjunta nº 1 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e Ministério da Transparência e Controladoria Geral de União, de 12 de janeiro de 2018, que tratam da simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos;

CONSIDERANDO o disposto no art. 4º, inciso VI, do Estatuto da Universidade Federal de Uberlândia;

CONSIDERANDO a Resolução Nº 01/2012, do Conselho Universitário, que consolida a estrutura organizacional da Universidade Federal de Uberlândia;

RESOLVE:

Art. 1º Regulamentar o funcionamento da Ouvidoria da Universidade Federal de Uberlândia - UFU como Órgão Administrativo da Reitoria, com a finalidade de empreender ações na defesa dos direitos individuais e coletivos da comunidade universitária, e o aperfeiçoamento das atividades institucionais destinadas a atender aos segmentos da sociedade civil e aos diversos setores da Universidade, com jurisdição em todos os setores acadêmicos e administrativos dos *campi* da UFU, nos termos do Regimento anexo a esta Portaria.

Parágrafo único. A Ouvidoria da UFU será dirigida pelo Ouvidor-geral, nomeado pelo Reitor.

Art. 2º Fica aprovado o Regimento Interno da Ouvidoria da UFU, cujo inteiro teor se publica a seguir:

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA **- UFU**

Art. 1º O presente Regimento estabelece os objetivos e responsabilidades para o funcionamento e a gestão das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da UFU.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria da UFU:

- I - A defesa dos direitos dos servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e comunidade externa em suas relações com a Universidade;
- II - Zelar pela participação da comunidade na Instituição em vista do aperfeiçoamento das atividades nela desenvolvidas;
- III - Empreender ações destinadas aos membros da comunidade universitária e ao cidadão/usuário que visem permitir respostas às suas manifestações;
- IV - Articulação junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas de ações voltadas a promoção de direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;
- V - Atuar com transparência e imparcialidade e de forma personalizada no auxílio ao controle da qualidade dos serviços destinados à comunidade em geral;
- VI - Encaminhar as demandas sobre o funcionamento administrativo e acadêmico da Universidade, a fim de contribuir para uma gestão institucional mais eficiente, de excelência acadêmica, no ensino, pesquisa e extensão; e

VII - Fazer uso da mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 3º A Ouvidoria da UFU deverá atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes:

- VIII - Agir com presteza e imparcialidade;
- IX - Colaborar com a integração das ouvidorias;
- X - Zelar pela autonomia da Ouvidoria;
- XI - Consolidar a participação social na gestão pública; e
- XII - Contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

Art. 4º Todas as unidades da UFU deverão prestar, quando solicitadas, apoio à ação da Ouvidoria.

Art. 5º Todos os membros da comunidade universitária, devem prestar apoio e informação em caráter preferencial, assegurados os direitos à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.

Art. 6º Todos os dirigentes da UFU deverão pronunciar-se sobre o objeto das demandas que lhe forem apresentadas pelo Ouvidor-geral, no prazo de vinte dias, prorrogáveis por igual período mediante justificativa.

Parágrafo único. A falta de manifestação por parte do dirigente no prazo determinado deverá ser comunicada ao Reitor pelo Ouvidor-geral.

Art. 7º Ao Ouvidor-geral serão asseguradas autonomia e independência no exercício de suas funções, acesso direto aos servidores da UFU, documentos e informações, no âmbito da Universidade, necessários e vinculados ao desempenho de suas funções.

Art. 8º A Ouvidoria da UFU está diretamente subordinada à Reitoria, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

Parágrafo único. Cumpre à Reitoria garantir o suporte necessário para o exercício de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da instituição.

Art. 9º No exercício de suas funções, a Ouvidoria da UFU tem as seguintes atribuições:

- XIII - Elaborar plano de trabalho anual;
- XIV - Organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados;

- XV - Orientar os interessados no encaminhamento e tramitação de suas manifestações;
- XVI - Facilitar o acesso gratuito, e direto a qualquer cidadão e a todos os membros da comunidade universitária aos serviços da Ouvidoria;
- XVII - Dar atendimento presencial periódico em todos os *campi* da UFU;
- XVIII - Acompanhar a tramitação das manifestações recebidas, inclusive monitorando os prazos e a qualidade das respostas, e dar ciência aos interessados das providências adotadas;
- XIX - Atuar de maneira articulada com as demais instâncias da Universidade, no sentido de favorecer a comunicação entre a sociedade e a Instituição;
- XX - Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados;
- XXI - Produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas;
- XXII - Participar de esforços de promoção permanente da articulação com instâncias e mecanismos de participação social;
- XXIII - Cooperar com as demais ouvidorias públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e dos serviços públicos prestados;
- XXIV - Sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas aos serviços prestados pela UFU;
- XXV - Encaminhar para estudo da Administração Superior da UFU propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que lhe pareçam a causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamada a contribuir;
- XXVI - Elaborar e encaminhar ao Reitor relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões que visem à melhoria das relações da UFU com a comunidade, a qualidade dos serviços prestados e o respeito dos direitos dos cidadãos;
- XXVII - Remeter à Ouvidoria-Geral da União relatórios, bem como dados e informações, observando-se regulamentação específica;
- XXVIII - Exercer as demais atribuições legais e institucionais, atribuídas pelos órgãos colegiados da UFU e que se compatibilizem com suas finalidades.

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

§2º As manifestações anônimas serão recebidas e tratadas desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

§3º A Ouvidoria manterá registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências, incidentes e soluções de problemas apresentados à sua consideração.

Art. 10 A Ouvidoria da UFU deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder, em **linguagem cidadã**, as seguintes manifestações:

- I - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- II - Elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- III - Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- IV - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e
- V - Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- VI - Simplificação: solicitações de simplificação de serviços públicos, a serem efetivadas por meio de formulário denominado "Simplifique!"

Parágrafo único. Por **linguagem cidadã** entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 11 O Ouvidor-geral, por intermédio do Reitor, poderá solicitar, fundamentadamente, a colaboração de servidores, docentes ou técnicos administrativos da Universidade, para realização de tarefas temporárias e determinadas.

Art. 12 O presente Regimento Interno entra em vigor na data de publicação desta Portaria.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor nesta data.

Valder Steffen Junior

Documento assinado eletronicamente por **Valder Steffen Junior, Reitor(a)**, em 12/06/2018, às 14:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://www.sei.ufu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0495103** e o código CRC **E6202A9E**.

Referência: Processo nº 23117.036602/2018-21

SEI nº 0495103