

**Resolução CoAd nº 078, de 14 de agosto de 2015.*****Altera o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal de São Carlos.***

O Conselho de Administração da Universidade Federal de São Carlos, no uso das atribuições que lhe conferem o Estatuto e o Regimento Geral da UFSCar e,

- Considerando a Resolução CoAd nº 026, de 25 de novembro de 2011, que instituiu a Ouvidoria na UFSCar;

- Considerando a necessidade de adequação do Regimento Interno aprovado nos termos da Resolução CoAd nº. 034/2012 ao disposto na Instrução Normativa nº. 01/2014, da Ouvidoria Geral da União;

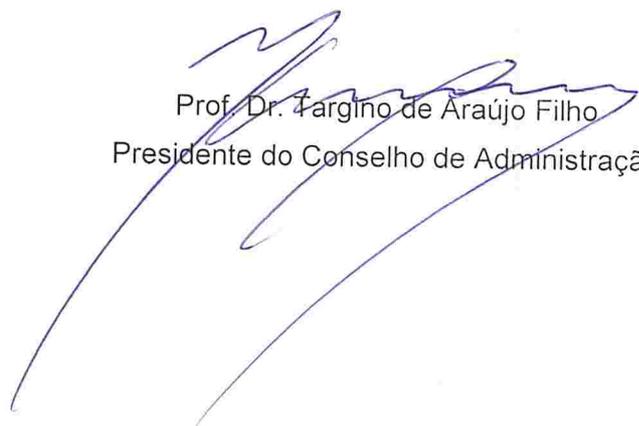
- Considerando o que consta nos autos do Processo 23112.001127/2012-26;

- Considerando a deliberação do colegiado em sua 31ª reunião ordinária realizada nesta data,

**RESOLVE**

**Art. 1º.** Alterar o Regimento Interno da Ouvidoria da UFSCar, que passa a ter a redação anexa.

**Art. 2º.** Esta Resolução entra em vigor nesta data, revogando-se as disposições em contrário, em especial a Resolução CoAd nº 034, de 01 de novembro de 2.012.



Prof. Dr. Fergino de Araújo Filho  
Presidente do Conselho de Administração

**ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 078 de 14/08/2015.**  
**REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL**  
**DE SÃO CARLOS**

**CAPÍTULO I**

**Da Natureza, Objeto e Finalidade**

**Art. 1º** A Ouvidoria da Universidade Federal de São Carlos é um órgão de promoção e defesa dos direitos de servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e comunidade externa em suas relações com a UFSCar, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviços.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo as instâncias universitárias e os integrantes das comunidades, interna e externa.

**Art. 2º** São objetivos da Ouvidoria da UFSCar:

I - A defesa dos direitos dos servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e comunidade externa em suas relações com a Universidade;

II - A articulação, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, de ações voltadas a promoção de direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

III - O desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição;

IV - A sistematização e divulgação de informações relativas às demandas recebidas, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das normas e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais.

**Art. 3º** A Ouvidoria 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:

- I - Agir com presteza e imparcialidade;
- II - Colaborar com a integração das ouvidorias;
- III - Zelar pela autonomia da Ouvidoria;
- IV - Consolidar a participação social na gestão pública; e
- V - Contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

## **CAPÍTULO II** **Da Vinculação Administrativa**

**Art. 4º** A Ouvidoria da UFSCar 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.

## **CAPÍTULO III** **Da Competência e Atribuições Específicas**

**Art. 5º** No exercício de suas funções, a Ouvidoria da UFSCar tem as seguintes atribuições:

- I - Elaborar plano de trabalho anual;
- II - Organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados;
- III - Orientar os interessados no encaminhamento e tramitação de suas manifestações;
- IV - Receber de servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e da comunidade externa manifestações de sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia, encaminhando-as aos setores responsáveis da UFSCar para conhecimento e providências, quando necessário;
- V - Receber as manifestações, dar tratamento e responder, em linguagem simples, clara, concisa e objetiva, observando o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;
- VI - Dar atendimento presencial periódico em todos os *campi* da UFSCar;
- VII - Acompanhar a tramitação das manifestações recebidas, inclusive monitorando os prazos e a qualidade das respostas, e dar ciência aos interessados das providências adotadas;

VIII - Atuar de maneira articulada com as demais instâncias da universidade, no sentido de promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e a Instituição;

IX - 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, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão;

X - Produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas;

XI - Participar de esforços de promoção permanente da articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

XII - 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;

XIII - Sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pela UFSCar;

XIV - Encaminhar para estudo da Administração, direta ou indiretamente, 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;

XV - Elaborar e submeter à aprovação do Conselho de Administração relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões visando à melhoria das relações da UFSCar com a comunidade, a qualidade dos serviços prestados e o respeito dos direitos dos cidadãos;

XVI - Remeter à Ouvidoria Geral da União, com periodicidade mínima semestral, relatórios, bem como dados e informações, observando-se a regulamentação específica;

XVII - Exercer as demais atribuições legais e institucionais, atribuídas pelos órgãos colegiados da UFSCar 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 Para o cumprimento do inciso IV do caput deste artigo, a Ouvidoria manterá registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências, incidentes e soluções de problemas apresentados à sua consideração.

## CAPÍTULO IV Da Estrutura Administrativa

**Art. 6º** A Ouvidoria da UFSCar terá a seguinte estrutura administrativa:

I - Ouvidor-Geral; e

II - Secretaria

**Art. 7º** A Ouvidoria da UFSCar será coordenada pelo Ouvidor-Geral, cujo nome deverá ser indicado pelo Reitor e aprovado pelo Conselho Universitário da UFSCar.

**Parágrafo único.** O Ouvidor-Geral indicará o responsável pela Secretaria da unidade e caberá à Reitoria da UFSCar garantir a infraestrutura material e os recursos humanos necessários ao seu pleno funcionamento.

## CAPÍTULO V Do Cargo de Ouvidor-Geral

**Art. 8º** O Ouvidor-Geral deve pertencer ao quadro permanente da UFSCar, ter formação de nível superior e mais de 3 (três) anos de efetivo exercício e, no caso de docente, em regime de Dedicação Exclusiva.

**§1º.** A função de Ouvidor-Geral não poderá ser acumulada com o exercício de qualquer mandato sindical ou qualquer outra função de direção ou assessoramento.

**§2º.** O Ouvidor-Geral exercerá a função pelo período de 2 (dois) anos, permitidas reconduções.

## CAPÍTULO VI Da Competência do Ouvidor-Geral

**Art.9º** Compete ao Ouvidor-Geral:

I - Garantir que todas as demandas recebidas 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 a máxima proximidade com os interessados efetivos e potenciais do serviço;

b) Considerar o comprometimento das necessidades dos interessados com os objetivos da UFSCar;

c) Manter relacionamento com as diversas áreas da UFSCar voltado para o fortalecimento da cidadania, como orientador da ação de cada servidor.

III - Cumprir e fazer cumprir este Regimento.

**Art. 10** Será garantido ao Ouvidor-Geral direito a voz nos Colegiados Superiores da UFSCar.

## **CAPÍTULO VII**

### **Do Desligamento do Ouvidor-Geral**

**Art. 11.** O desligamento do Ouvidor-Geral no curso do mandato ocorrerá:

- I - A seu pedido;
- II - Caso deixe de pertencer ao quadro permanente da UFSCar;
- III - Caso lhe sejam concedidos os afastamentos e licenças previstas nos artigos 84 a 87 e 91 a 96 do RJU ou, ainda, se houver mudança no regime de trabalho, conforme disposto no artigo 7º;
- IV - Por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;
- V - Por conduta ética incompatível com a função ou negligência no cumprimento de suas obrigações, assim deliberado pelo Conselho Universitário, respeitado amplo direito de defesa;
- VI - Se for condenado em processo administrativo disciplinar.

## **CAPÍTULO VIII**

### **Das Manifestações**

**Art. 12.** Todas as manifestações apresentadas à Ouvidoria serão documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro, no mínimo:

- I - Data de recebimento da manifestação;
- II - Tipo de manifestação (sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia);
- III - Nome do interessado;
- IV - Categoria (discente, docente, técnico-administrativo, usuário, público externo e outros);
- V - Dados para contato com o interessado;
- VI - Protocolo de acompanhamento no sistema de controle;
- VII - Unidade envolvida;
- VIII - Manifestação apresentada;
- IX - Data da resposta;
- X - Resposta encaminhada pela unidade envolvida;
- XI - Situação ("concluído", "em andamento").

**Parágrafo único.** A Ouvidoria da UFSCar receberá os seguintes tipos de manifestação:

- I - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela UFSCar;
- II - Elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;

III - Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração da UFSCar;

IV - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

V - Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

**Art. 13.** A Reitoria receberá, para acompanhamento, listagem semestral das manifestações recebidas pela Ouvidoria, contendo os tipos de manifestação, as unidades envolvidas, as situações apresentadas e as respostas dadas aos interessados.

#### **SUBSEÇÃO I Da Sugestão**

**Art. 14.** À sugestão recebida pela Ouvidoria será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

**§1º** Recebida a sugestão, a Ouvidoria deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

**§2º** Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

**§3º** Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput deste dispositivo, a ouvidoria oferecerá, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento do processamento da sugestão.

#### **SUBSEÇÃO II Do Elogio**

**Art. 15.** O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência à área de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.

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

### **SUBSEÇÃO III** **Da Reclamação e da Solicitação**

**Art. 16.** À reclamação e à solicitação recebidas pela Ouvidoria, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

**§1º** No caso da reclamação ou solicitação, entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

**§2º** Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput, a Ouvidoria deverá oferecer, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

### **SUBSEÇÃO IV** **Da Denúncia**

**Art. 17.** À denúncia recebida pela Ouvidoria, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, será oferecida resposta conclusiva no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

**§1º.** No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos internos competentes para a apuração dos fatos e ou dos resultados da apuração.

**§2º.** A denúncia poderá ser encerrada quando:

- I - Estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;
- II - Não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou
- III - Seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; não agir de modo temerário; ou prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

**§3º.** A Ouvidoria deverá informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de Cargo de Direção – CD - da instituição.

## CAPÍTULO IX Dos Procedimentos Administrativos

**Art. 18.** Recebidas as manifestações, a Ouvidoria da UFSCar fará o encaminhamento seguindo a linha hierárquica institucional para que esta dê conhecimento de seu teor aos envolvidos.

§1º Competirá ao chefe hierárquico encaminhar à Ouvidoria resposta acerca dos encaminhamentos dados à matéria objeto da manifestação, observados os prazos estabelecidos pela Ouvidoria Geral da União.

§2º Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à manifestação recebida pela Ouvidoria, o assunto será encaminhado à Reitoria.

§3º Quando a manifestação recebida for classificada como denúncia, observar-se-á os procedimentos descritos nos artigos subsequentes.

**Art. 19.** Após o recebimento de uma denúncia, a Ouvidoria providenciará a autuação de processo administrativo e fará seu encaminhamento à Chefia imediata do envolvido, para que este tome ciência e se manifeste no prazo de 10 (dez) dias.

**Art. 20.** Após o recebimento da resposta à denúncia e de sua análise, a Ouvidoria procederá ao seu encaminhamento à unidade responsável pela sua apuração:

I - À Auditoria Interna (AudIn), quando se tratar de denúncia envolvendo legalidade, legitimidade e economicidade de atos institucionais de natureza orçamentária, contábil, financeira, operacional e patrimonial;

II - À Comissão Permanente de Ética (CPE), quando de tratar de prática de ato, por servidor docente ou técnico administrativo, em desrespeito ao preceituado no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal;

III - À Coordenadoria de Processos Administrativos Disciplinares (CPAD), quando se tratar de inobservância dos deveres, proibições e responsabilidades previstas na legislação que trata do regime jurídico único dos servidores públicos civis federais;

IV - À Pró-Reitoria de Graduação, em caso de prática de ato por estudantes de graduação, no âmbito acadêmico, em desrespeito aos deveres e proibições previstos no Regimento Geral da UFSCar;

V - À Pró-Reitoria de Pós-Graduação, em caso de prática de ato por estudantes de pós-graduação, no âmbito acadêmico, em desrespeito aos deveres e proibições

previstos no Regimento Geral da UFSCar e no Regimento Geral das Atividades de Pós-Graduação;

VI - À Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis, em caso de prática de ato de natureza não acadêmica, por estudantes, ocorrido no âmbito da comunidade universitária, em desacordo com o previsto no Regimento Geral da UFSCar.

VII - À Pró-Reitoria de Extensão, em caso de prática de ato cometido por estudantes, no âmbito dos programas e projetos de extensão, em desacordo com o previsto Regimento Geral da UFSCar;

VIII - À Pró-Reitoria de Pesquisa, em caso de prática de ato cometido por estudantes, no âmbito da pesquisa, em desacordo com o previsto Regimento Geral da UFSCar.

**Parágrafo único.** Caso paire dúvida em relação ao encaminhamento a ser efetivado ou pela natureza do assunto a manifestação deva ser do conhecimento da administração superior da Universidade, a Ouvidoria poderá remeter o processo administrativo diretamente à Reitoria, inclusive com recomendação para que o mesmo seja instruído pela Procuradoria Federal junto à UFSCar, se for o caso.

**Art. 21.** 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 por ela desenvolvidas.

## **CAPÍTULO X Dos Procedimentos Éticos**

**Art. 22.** À equipe da Ouvidoria da UFSCar, 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 Federal e do Regime Jurídico Único.

## **CAPÍTULO XI Das Disposições Gerais**

**Art. 23.** No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria da UFSCar poderá contar com a colaboração de servidores docentes e técnico-administrativos da UFSCar, para a qual deverá formalizar solicitação fundamentada às unidades ou órgãos da administração em que estejam lotados.

**Art. 24.** O Gabinete do Reitor, Pró-Reitores, Secretários Gerais, Diretores, Coordenadores, Chefes e demais dirigentes de órgãos que compõem a estrutura

organizacional da UFSCar deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o seu acesso a serviços, informações e servidores.