

RESOLUÇÃO CsU N. 6, DE 28 DE ABRIL DE 2015.

Conforme Resolução CsU n. 35/2015, esta normativa passa a ter a seguinte numeração:

RESOLUÇÃO CsU N. 711, DE 28 DE ABRIL DE 2015

Cria a Ouvidoria da Universidade Estadual de Goiás, aprova o seu Regulamento dá outras providências.

O CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS (CsU/UEG), nos termos do art. 8 e o § 10º, do art. 10, ambos do Estatuto da UEG, aprovado pelo Decreto Estadual n. 7.441, de 8 de setembro de 2011, o parágrafo único do art. 7º do Regimento Geral da UEG, e no uso de suas atribuições legais, regimentais e estatutárias, e CONSIDERANDO:

1. O Parecer Jurídico n. 777, de 5 de dezembro de 2014, emitido pela Gerência Jurídica da UEG,

RESOLVE:

Art. 1º Criar a Ouvidoria da Universidade Estadual de Goiás, vinculada à Reitoria da UEG.

Parágrafo único. Ficam convalidados todos os atos exercidos pela Ouvidoria da UEG até a presente data.

Art. 2º Aprovar o Regulamento da Ouvidoria da Universidade Estadual de Goiás, constante no Anexo Único desta Resolução.

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

Publique-se e cumpra-se

91ª Sessão Plenária do Conselho Universitário da UEG, em Pirenópolis - GO, 28 de abril de 2015.



Prof. Dr. Haroldo Reimer
Presidente do CsU/UEG

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria da Universidade Estadual de Goiás (UEG) é um órgão ligado diretamente a Reitoria e se apresenta como um elo entre a comunidade acadêmica e externa e as instâncias administrativas da Universidade de forma a aperfeiçoar o processo democrático de gestão e do desempenho mediante manifestação do solicitante.

Art. 2º A Ouvidoria gozará de plena autonomia e independência no exercício de suas atribuições, sendo-lhe assegurado o acesso a quaisquer setores, Câmpus, banco de dados, arquivos, documentos ou informações necessários para o desempenho de suas funções.

Art. 3º Todos os setores e Câmpus deverão prestar apoio e informações para subsidiar a Ouvidoria, quando solicitados.

§ 1º Os setores e Câmpus deverão pronunciar-se sobre o objeto das manifestações que lhes forem apresentadas pela Ouvidoria no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da data de recebimento da manifestação, preferencialmente por correio eletrônico.

§ 2º A requerimento do setor ou Câmpus, com justificativa plausível, o prazo poderá ser estendido por até mais 5 (cinco) dias úteis em razão da natureza da manifestação, a critério da Ouvidoria.

§ 3º O não cumprimento do prazo supramencionado acarretará a apuração de responsabilidade do servidor que lhe tenha dado causa, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação da Ouvidoria, encaminhada ao Reitor.

Art. 4º São objetivos e atribuições da Ouvidoria da UEG:

I - assegurar e fomentar a participação da comunidade universitária para promover a cidadania e aprimorar as ações da Instituição;

II - acolher, ouvir e mediar as demandas de sugestão e críticas, tendo como base a ética, o respeito e a transparência nos encaminhamentos e soluções de ações;

III - estreitar as relações entre a comunidade interna e externa e as instâncias administrativas e acadêmicas da UEG;

IV - elevar o nível de satisfação das pessoas envolvidas, contribuindo para o fortalecimento da imagem da universidade e da credibilidade institucional;

V - apresentar aos órgãos diretivos e demais setores, sugestões e proposições de ações interventivas que concorram para o fortalecimento da comunicação, melhoria de

atendimento e qualidade dos serviços prestados, a partir das manifestações;

VI - assessorar a Reitoria quanto aos itens de maior incidência ou de maior relevância, com a finalidade de reestruturar ações e procedimentos para toda a comunidade acadêmica;

VII - orientar a comunidade acadêmica em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria;

VIII - identificar solicitações urgentes, a forma de resolução das necessidades de docentes, discentes e técnico-administrativos;

IX - recomendar a anulação ou a correção de atos praticados em desconformidade com a legislação ou com as regras da boa administração;

X - apresentar à autoridade competente a sugestão instauração de sindicância ou processo administrativo disciplinar, na forma deste Regimento Geral e da legislação em vigor, a partir da reincidência de manifestações;

XI - propor a edição ou a alteração de ato normativo, objetivando o aprimoramento acadêmico e ou administrativo da Instituição;

XII - sugerir ao Reitor a análise preliminar de procedimento administrativo para verificação de ações decorrentes de manifestações afins;

XIII - prestar, quando solicitado, informações e esclarecimentos à Reitoria;

XIV - assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;

XV - reunir informações sobre diversos aspectos da Universidade, com o fim de contribuir para a gestão institucional;

XVI - abrir canais de comunicação entre a Reitoria da UEG e as diversas instâncias da comunidade acadêmica e externa, facilitando a troca de informações;

XVII - incrementar o exercício da autocrítica, estimulando a participação responsável de todos os setores da IES;

XVIII - atuar ativamente na identificação e resolução das situações que impeçam o bom funcionamento da vida institucional, à luz do PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional).

CAPÍTULO II

DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 5º O cargo de ouvidor está ligado diretamente ao titular da Reitoria.

Parágrafo único. O titular da ouvidoria será designado pelo Reitor, dentre os

servidores do quadro efetivo da UEG, mediante portaria, após homologação do Conselho Universitário, para um período de 02 (dois) anos, podendo ser reconduzido por igual período.

Art. 6º O ouvidor, no exercício de sua função, deve:

- I - facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;
- II - atuar na prevenção de conflitos, sugerindo e recomendando soluções, quanto necessário;
- III - resguardar o sigilo das informações;
- IV - promover a divulgação da Ouvidoria, de modo que as informações sejam acessíveis aos que desejarem fazer uso de seus serviços.
- V - divulgar os serviços da Ouvidoria por meio de relatórios;
- VI - atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- VII - agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- VIII - atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- IX - manter zelo confidencial de suas intervenções, limitando as informações necessárias na solução dos problemas;
- X - ser isento nas análises e propostas;
- XI - agir de modo criativo, propondo medidas voltadas para a solução das questões apresentadas;
- XII - agir com espírito de colaboração e cortesia;
- XIII - saber ouvir, ter capacidade de diálogo, paciência, empatia e habilidade nas relações interpessoais; de forma a atuar na prevenção e mediação de conflitos;
- XIV - ter integridade, ser imparcial e primar pela transparência nos processos;

Art. 7º São atribuições do Ouvidor da Universidade Estadual de Goiás:

- I - receber manifestações, reclamações, sugestões, consultas, elogios e outros provenientes da comunidade acadêmica e da comunidade externa;
- II - encaminhar aos Câmpus e setores da UEG envolvidos as solicitações para que possam:
 - a) no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

b) no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

c) no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;

d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.

III - transmitir ao solicitante, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições dos Câmpus e setores envolvidos;

IV - registrar todas as manifestações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;

V - encaminhar, mensalmente, a listagem das manifestações à Ouvidoria, não podendo constar os nomes dos usuários:

a) para o Reitor da Universidade.

b) para os Pró-Reitores, Diretores de Câmpus e demais setores da UEG, caso o requeiram.

VI - elaborar e divulgar relatórios mensais sobre o andamento da Ouvidoria, que devem ser encaminhados para a Reitoria e divulgados no sítio eletrônico da Universidade;

VII - manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

VIII - sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição, a partir das manifestações;

IX - facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;

X - atuar na prevenção de conflitos;

XI - quando necessário, propor medidas que visem a apuração, o esclarecimento e o entendimento, na solução de dificuldades e conflitos;

XII - empenhar-se no cumprimento dos direitos e deveres de todos os que estão ligados à UEG, orientando-se pelos documentos institucionais e pela legislação vigente;

XIII - atender as questões relativas à administração, as atividades acadêmicas e pedagógicas, não atendidas ou esclarecidas pelos meios regulares de atendimento;

XIV - atender as demandas nos prazos regulamentares a todas as solicitações recebidas, encerrando-as ou informando aos interessados acerca da devida intervenção;

XV - registrar os atendimentos encaminhados à Ouvidoria, guardando sigilo

sobre a identificação dos solicitantes;

XVI - promover o levantamento de necessidades e propor ações para a adequada estruturação da Ouvidoria;

XVII - fortalecer a Ouvidoria como um espaço socioeducativo, contribuindo para a formação de uma cultura de cidadania;

XVIII - socializar dados e informações para subsidiar a gestão e fortalecer as políticas universitárias, quando solicitado;

XIX - promover palestras, encontros e seminários referentes a temas relativos à Ouvidoria e de interesse da UEG;

Art. 8º É proibido ao Ouvidor:

I - dar publicidade a nomes, fatos, ou situações que tenham sido levados ao seu conhecimento por conta da função;

II - omitir-se ao tomar conhecimento da prática de ato ilícito devidamente comprovado pelo denunciante;

III - atrasar ou deixar de encaminhar, sem justo motivo, sugestão ou reclamação aos setores competentes;

IV - demonstrar apreço ou despreço por pessoas, fatos ou situações que tenham sido levados ao seu conhecimento por conta da função;

V - invadir a competência de outros setores ou desconsiderar a hierarquia institucional;

VI - destruir, alterar ou inviabilizar manifestações da comunidade, seja qual for seu conteúdo político-ideológico;

VII - dar vazão a manifestações desprovidas de fundamentação e que tenham o exclusivo objetivo de prejudicar a dignidade, a honra ou a imagem de terceiros.

Parágrafo único. A prática injustificada dos atos acima relacionados dará ensejo à destituição do Ouvidor, a critério da autoridade que o tenha designado, sem prejuízo das cominações legais cabíveis.

CAPÍTULO III

DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDORIAS

Art. 9º O cargo de Ouvidor da Universidade Estadual de Goiás exige os seguintes requisitos:

I - ser servidor efetivo da UEG;

II - ter curso superior completo;

III - possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo ética, maturidade, responsabilidade, discrição, organização e autonomia profissional;

IV - ter desenvoltura para se comunicar com os diversos Câmpus e setores da UEG;

V - ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações dos Câmpus;

VI - conhecer amplamente a UEG, suas diversas instâncias e documentos, bem como a legislação que normatiza o Ensino Superior;

VII - ter boa capacidade de comunicação, relacionamento e empatia, objetivando a compreensão das questões apresentadas pelos solicitantes;

VIII - ser certificado em um curso de capacitação para ouvidor.

Parágrafo único. Caso o servidor designado para ocupar a função de Ouvidor da UEG não seja certificado conforme o inciso VIII deste artigo, o mesmo terá o prazo de 180 dias a partir de sua designação para conseguir a referida certificação.

CAPÍTULO IV

DA ESTRUTURA E ATENDIMENTO

Art. 10. A Ouvidoria contará com estrutura de pessoal, física e de serviços adequada ao desempenho de suas funções.

Art. 11. O atendimento na ouvidoria dar-se-á:

I - formulário eletrônico;

II - contato telefônico;

III - pessoalmente;

IV - e-mail;

V - fax;

VI - correio.

Parágrafo único. A Ouvidoria realizará atendimento pessoalmente, conforme portaria do Reitor, de segunda a sexta-feira, nos períodos matutino e vespertino.

Art. 12. As resposta às questões e demandas deverão ser apresentadas no prazo máximo de 26 (vinte e seis) dias.

CAPÍTULO V

DAS TIPOLOGIAS DE DEMANDAS E ÁREAS ENVOLVIDAS

Art. 13. São passíveis de pedidos de manifestação, sugestões, consultas e elogios, pedidos de informação, denúncia à Ouvidoria da UEG sobre:

I - os servidores e suas atividades;

II - as iniciativas institucionais;

III - as instalações físicas, tais como salas de aula, estacionamentos, banheiros, laboratórios, recepção, dentre outros;

IV - os setores e seus serviços, como: biblioteca, pesquisa e extensão, coordenação de curso e outros, Pró-Reitorias, Reitoria, etc.;

V - os serviços terceirizados que atuam dentro da UEG, como: cantina, segurança, etc.;

VI - os cursos e as suas coordenações;

VII - outros elementos considerados importantes;

§ 1º Considera-se sugestão quando o demandatário apresenta alternativas de melhorias e aperfeiçoamento de áreas e setores, serviços prestados, instalações e equipamentos da Instituição.

§ 2º Considera-se reclamações quando o demandatário manifestar-se criticamente sobre quaisquer áreas, setores e serviços da UEG.

§ 3º Considera-se pedidos de informação quando o demandatário solicitar informações e esclarecimento.

§ 4º Considera-se elogio quando o demandatário emitir parecer favorável a ações e medidas referentes à quaisquer áreas, setores e serviços da UEG.

§ 5º Ao reitor cabe recurso das ações da ouvidoria.

CAPÍTULO VI

DOS USUÁRIOS

Art. 14. São usuários dos serviços da Ouvidoria:

I - os discentes;

II - os servidores da UEG;

III - a comunidade externa.

Parágrafo único. A Ouvidoria atenderá as manifestações, garantindo o sigilo dos demandatários e buscando a veracidade dos fatos junto aos canais competentes da Instituição.

CAPÍTULO VII

DAS INSTÂNCIAS

Art. 15. Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria deve ter livre acesso às instâncias internas e superiores.

§1º A Ouvidoria pode contatar com os Câmpus e setores da UEG pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

§2º Os Câmpus e setores da UEG envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender as solicitações da Ouvidoria, no tempo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

CAPÍTULO VIII

DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 16. Todas as manifestações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

I - data do recebimento das manifestações;

II - nome do solicitante, quando for o caso;

III - endereço/telefone/e-mail do solicitante, quando for o caso;

IV - forma de contato mantido – pessoal, por telefone, e-mail ou formulário *online*;

V - proveniência da manifestação – estudante, servidor, terceirizado, docente ou comunidade externa;

VI - tipo de manifestação – denúncia, requerimento da Lei de Acesso a Informação, reclamação, sugestão, informação, elogio;

VII - Câmpus ou setor da UEG envolvido;

VIII - situação apresentada;

IX - data limite para apresentação da resposta;

X - resposta.

CAPÍTULO IX

DA DIVULGAÇÃO

Art. 17. A Ouvidoria deverá divulgar mensalmente no sítio eletrônico da UEG os dados gerais de suas atividades, apresentando, no mínimo, os seguintes dados:

- I - o número total das demandas recebidas em cada mês;
- II - o movimento das demandas recebidas por mês, com o número de manifestações;
- III - o movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;
- IV - o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail, por telefone/fax e pelo formulário *on-line*;
- V - as categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de manifestações registradas em cada categoria – reclamações, sugestões, consultas e elogios –, relacionadas aos grupos de usuários.

CAPÍTULO X

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18. Os casos omissos serão resolvidos, em primeira instância, pela Reitoria e em instância final pelo CsU.