



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CONSELHO UNIVERSITÁRIO**

ANEXO DA RESOLUÇÃO Nº 15/2008 - CUn

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA GERAL DA UFES

**Capítulo I
DA OUVIDORIA**

Art. 1º A Ouvidoria Geral da UFES é um órgão de assessoramento da Reitoria e tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional, oferecendo à comunidade universitária e à sociedade em geral um canal de comunicação com os órgãos superiores da Instituição, recomendando e intermediando ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes.

Art. 2º À Ouvidoria Geral compete:

I. receber e apurar a procedência de informações, reclamações e sugestões encaminhadas por membros da comunidade universitária e da sociedade em geral, através de demanda espontânea;

II. analisar as informações, reclamações e sugestões recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores administrativos competentes;

III. acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o caráter resolutório da demanda e mantendo o requerente informado do processo;

IV. sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas em proveito da sociedade em geral e da própria Universidade.

Art. 3º A Ouvidoria Geral tem plena autonomia funcional no exercício de suas atribuições em todos os setores acadêmicos e administrativos dos *campi* da UFES.

Parágrafo único. A ação da Ouvidoria Geral far-se-á sem prejuízo das atividades específicas dos demais componentes organizacionais, os quais, contudo, estarão convocados a prestar auxílio por ela solicitado sempre que se fizer necessário.

Art. 4º A função de Ouvidor Geral, por sua natureza *sui generis*, será única na Universidade, podendo este, entretanto, para a agilização de suas atribuições, sugerir ao Magnífico Reitor sediar adjunto, de forma permanente ou provisória, junto aos diversos componentes organizacionais.

§ 1º A atuação do adjunto à Ouvidoria dar-se-á em sintonia com as orientações do Ouvidor Geral, a quem estará subordinado.

§ 2º Fica vedada a criação por parte dos diversos componentes organizacionais, sem a anuência do Conselho Universitário, de instâncias com atribuições semelhantes às da Ouvidoria Geral e com a mesma denominação.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CONSELHO UNIVERSITÁRIO**

**Capítulo II
DO CARGO DE OUVIDOR GERAL E DE SEUS REQUISITOS**

Art. 5º O Ouvidor Geral será designado pelo Magnífico Reitor e legitimado pelo Conselho Universitário, dentre servidores docentes e técnico-administrativos portadores de nível superior submetidos, respectivamente, aos regimes de dedicação exclusiva e de quarenta horas semanais, que tenham pelo menos cinco anos de efetivo exercício na UFES.

*§ 1º Estarão impedidos de exercer o cargo de Ouvidor Geral os servidores docentes e técnico-administrativos licenciados, professores afastados para qualificação, professores visitantes e professores substitutos.

§ 2º A remuneração do Ouvidor Geral dar-se-á conforme legislação vigente.

Art. 6º O cargo de Ouvidor Geral exige os seguintes requisitos:

- I. atender às exigências do Art. 5º deste Regimento;
- II. possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;
- III. ter desenvoltura para se comunicar com os órgãos, entidades, instâncias e unidades da comunidade universitária e sociedade em geral;
- IV. ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações dos órgãos decisórios da UFES;
- V. conhecer a estrutura e o funcionamento da Universidade, bem como a sua Legislação.

Parágrafo único. É incompatível com o cargo de Ouvidor Geral o exercício de outra atividade pública ou privada, ressalvadas as atividades de ensino, pesquisa e extensão próprias da UFES.

Art. 7º O Ouvidor Geral poderá ser destituído de sua função por iniciativa do Magnífico Reitor.

Art. 8º Constituem motivos para destituição do Ouvidor Geral:

- I. prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por este Regimento;
- II. perda do vínculo funcional com a Instituição ou alteração do regime de trabalho previsto no artigo 5º deste Regimento;
- III. conduta ética incompatível com a dignidade da função.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CONSELHO UNIVERSITÁRIO**

**Capítulo III
DA COMPETÊNCIA, PRERROGATIVAS E ATRIBUIÇÕES DO
CARGO DE OUVIDOR**

Art. 9º Ao Ouvidor Geral compete:

- I. sugerir, às diversas instâncias da administração universitária, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- II. elaborar e apresentar relatório anual de suas atividades ao Magnífico Reitor e ao Conselho Universitário;
- III. prestar informações e esclarecimentos ao Magnífico Reitor e aos Conselhos Superiores da UFES, quando convocado para tal fim;
- IV. estar atento às ações da Universidade no seu relacionamento com a comunidade universitária e com os setores organizados da sociedade local, regional e nacional;
- V. implementar, no contexto da avaliação institucional, pesquisa de clima organizacional com funcionários técnico-administrativos, docentes e estudantes dos cursos de graduação, pós-graduação (presenciais e a distância) e da extensão da UFES.

Art. 10 O Ouvidor Geral, no exercício de suas funções:

- I. poderá participar, sem direito a voto, das reuniões dos colegiados universitários;
- II. será recebido, sempre que o solicitar, por todos os ocupantes de cargos da Universidade, para pedir e receber explicações, orais e por escrito, sobre questões acadêmicas ou de outras atividades.

Art.11 O Ouvidor Geral age de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I. facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;
- II. atuar na prevenção de conflitos, preservando as dimensões legais e legítimas da Universidade;
- III. ouvir as pessoas com cortesia e respeito, tendo o cuidado de evitar qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- IV. resguardar o sigilo das informações;
- V. promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida aos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art. 12 O Ouvidor Geral tem as seguintes atribuições:

- I. receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade universitária quanto da sociedade em geral;
- II. encaminhar às unidades envolvidas 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;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO CONSELHO UNIVERSITÁRIO

- c) no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; e
- d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho.

III. transmitir ao demandatário, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento da demanda, a posição da unidade envolvida;

IV. registrar todas as solicitações encaminhadas a Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;

V. encaminhar trimestralmente ao Magnífico Reitor e aos Pró-reitores a Listagem das Demandas a Ouvidoria e aos Diretores de Centro as demandas de suas unidades específicas;

VI. elaborar e divulgar relatórios trimestrais sobre a Ouvidoria Geral para o conhecimento da comunidade universitária e capixaba.

§ 1º No exercício das atribuições previstas neste artigo, o Ouvidor Geral garantirá o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos demandatários.

§ 2º Dependendo da natureza do assunto, a critério do Ouvidor Geral ou a pedido do interessado, será garantido sigilo quanto ao nome do demandante.

§ 3º As questões administrativas pendentes de decisão e as judiciais não serão objeto de apreciação do Ouvidor Geral.

Capítulo IV DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 13 Todas as demandas à Ouvidoria serão documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I. nome do solicitante;
- II. data do recebimento da demanda;
- III. endereço, telefone e e-mail do requerente;
- IV. proveniência da demanda: estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou da sociedade em geral;
- V. tipo de demanda: reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VI. unidade envolvida;
- VII. situação apresentada;
- VIII. forma de contato mantido: pessoal, por telefone ou por e-mail;
- IX. resposta;
- X. data da resposta.

Capítulo V DA DIVULGAÇÃO

Art. 14 A Ouvidoria divulgará, trimestralmente, na *home page* da UFES, os dados gerais dos serviços dos três meses antecedentes.

Art. 15 A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

- I. o número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas dos três meses;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO CONSELHO UNIVERSITÁRIO

II. o movimento das demandas recebidas por mês, com número de solicitações registradas de acordo com cada grupo de usuários;

III. os movimentos das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como:

- a) reclamações;
- b) sugestões;
- c) consultas e elogios.

IV. o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail e por telefone;

V. os encaminhamentos adotados.

*Alterado pela Resolução nº 06/2012-CUn.