



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA UFSM

CAPÍTULO I
CATEGORIA E FINALIDADE

Art. 1º A Ouvidoria da UFSM é um órgão autônomo diretamente ligado ao Gabinete do Reitor, sem caráter deliberativo, executivo ou judicativo e tem por finalidade defender os direitos e interesses individuais e coletivos da comunidade universitária e da sociedade, receber suas reclamações, elogios, comentários, sugestões e denúncias.

CAPÍTULO II
ORGANIZAÇÃO

Art. 2º A Ouvidoria da UFSM será exercida por um ouvidor, cuja função será provida na forma da legislação pertinente.

Art. 3º O ocupante da função prevista no artigo anterior será substituído, em seus afastamentos temporários e impedimentos eventuais, por servidor por ele indicado e previamente designado na forma da legislação específica.

CAPÍTULO III
COMPETÊNCIAS DA UNIDADE

Art. 4º À Ouvidoria compete:

I – receber, examinar e encaminhar as reclamações, elogios e sugestões de professores, técnico-administrativos em educação, alunos e integrantes da comunidade externa, abrangendo todos os campi e unidades da Instituição;

II – recomendar aos órgãos e entidades responsáveis o exame técnico e a adoção de medidas para a correção e prevenção das falhas e omissões que impliquem a inadequada prestação do serviço público;

III – coletar, organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicativos quantificados do nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados no âmbito da Universidade Federal de Santa Maria, dando conhecimento ao Reitor, Conselhos Superiores e à Ouvidoria Geral da República;

IV – incentivar a participação da comunidade, interna e externa, no acompanhamento e fiscalização dos serviços prestados pela Universidade Federal de Santa Maria; e

V – propor à Administração Superior medidas administrativas favoráveis e atinentes a quaisquer unidades da Universidade Federal de Santa Maria.

CAPÍTULO IV ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

Art. 5º Ao Ouvidor da Universidade Federal de Santa Maria incumbe:

I – receber e verificar a procedência de reclamações e denúncias, encaminhar sugestões e elogios, providenciando para que as soluções dos problemas sejam encontradas, implementadas e informadas aos interessados;

II – recomendar a anulação ou a correção dos atos contrários à legislação ou às regras da boa administração, encaminhando representação, quando necessário, aos órgãos competentes da Administração Superior da Instituição;

III – propor ao Reitor a instauração de processo administrativo disciplinar, quando necessário, nos termos da legislação em vigor;

IV – sugerir às diversas instâncias da administração universitária, medidas de Aperfeiçoamento acadêmico e administrativo da Instituição;

V – elaborar e apresentar relatório semestral de suas atividades ao Conselho Universitário, dando-lhe ampla publicidade; e

VI – prestar informações e esclarecimentos ao Conselho Universitário, quando convocado para tal fim.

Parágrafo único. No exercício das atribuições previstas neste artigo, o Ouvidor Geral deverá:

I – recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;

II – receber reclamações e denúncias anônimas, sendo que nenhuma manifestação anônima pode justificar, isoladamente, a abertura de processo ou procedimento formal na unidade de Ouvidoria;

III – proteger por sigilo, sempre, a identidade do interessado, nos casos de reclamações ou denúncias;

VI – facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;

VII – atuar na prevenção de conflitos;

VIII – atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento, dando resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, e com objetividade;

IX – agir com integridade, transparência e imparcialidade;

X – zelar pelos princípios da legalidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e eficiência pública; e

X – promover a divulgação dos serviços da Ouvidoria.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 6º À Ouvidoria será assegurada plena autonomia e independência, no exercício de suas atribuições.

Art. 7º À Ouvidoria será assegurada acesso direto a todos os servidores, discentes, banco de dados, arquivos, documentos e informações das unidades e setores no âmbito da UFSM, necessários ao bom desempenho de suas funções.

Art. 8º Os responsáveis por unidades e setores da Universidade Federal de Santa Maria deverão pronunciar-se sobre o objeto das manifestações que lhes forem apresentadas pela Ouvidoria, no prazo de quinze dias corridos.

Parágrafo único. O prazo poderá ser estendido, em razão da natureza da solicitação, desde que devidamente fundamentado ao Ouvidor Geral, ficando a critério deste o novo prazo final.

2


Art. 9º O não cumprimento do disposto nos artigos 7º e 8º sujeitará o dirigente da unidade, setor ou o servidor à apuração de sua responsabilidade, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação da Ouvidoria.

Art. 10. Todos os dirigentes de órgãos e unidades da Universidade Federal de Santa Maria deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria, assegurados os direitos à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.

Art. 11. Caberá à Reitoria da Universidade Federal de Santa Maria prover as condições mínimas materiais, financeiras e servidores para o adequado funcionamento da Ouvidoria.

Art. 12. À ouvidoria, de acordo com a necessidade ou temporariamente, serão disponibilizadas assessorias técnicas de servidores designados pelo Gabinete do Reitor.

Art. 13. Os casos omissos serão avaliados pela Ouvidoria, que deliberará sobre eles, após conhecimento do Reitor.

Art. 14. O Ouvidor deverá cooperar com as demais Ouvidorias do governo federal, estadual, municipal e demais entidades públicas e privadas, visando salvaguardar os direitos do cidadão e garantir a qualidade das ações e serviços prestados.

Art. 15. A Ouvidoria da Universidade Federal de Santa Maria manterá vínculo constante com a Ouvidoria Geral da União para requisição das informações, coletas de dados, orientações e cursos, uma vez que pelo Decreto N. 5.683/05 a Ouvidoria Geral da União tem, entre outras, a competência de coordenar tecnicamente o segmento de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.