



UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS – UFAL
SECRETARIA EXECUTIVA DOS CONSELHOS SUPERIORES – SECS

RESOLUÇÃO Nº 47/2021-CONSUNI-UFAL, de 08 de junho de 2021.

**APROVA O REGIMENTO
INTERNO DA OUVIDORIA
GERAL DA UFAL.**

O CONSELHO SUPERIOR UNIVERSITÁRIO da Universidade Federal de Alagoas CONSUNI-UFAL, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pelo ESTATUTO e REGIMENTO GERAL da UFAL, de acordo com o resultado da deliberação, por ampla maioria, na sessão ordinária ocorrida em 08 de junho de 2021, bem como o que consta do Processo nº 23065.010489/2021-69;

CONSIDERANDO as funções de promoção dos direitos humanos, da participação e do controle social da Ouvidoria nos termos inciso I do parágrafo 3º do art. 37 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO a Portaria nº 1.181 da Controladoria-Geral da União (CGU), de 10 de junho de 2020 que modificou os requisitos para o Cargo de Ouvidor(a);

CONSIDERANDO a Instrução Normativa da Ouvidoria Geral da União (OGU) nº 5, de 18 de junho de 2018; a Instrução Normativa nº 18 do Sistema eletrônico de informações - Controladoria-Geral da União (SEI.CGU) de 03 de dezembro de 2018; o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017; o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018; a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; e a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

CONSIDERANDO o Regimento Geral da UFAL, que designa as instâncias responsáveis em disciplinar as atribuições e ações da Ouvidoria Geral;

CONSIDERANDO a Lei nº 12.772/2012 que dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreiras e Cargos de Magistério Federal.

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar a criação do Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Alagoas, conforme documento anexo a esta Resolução.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor nesta data.

Sala Virtual do Sistema Web Conferência da RNP, em 08 de junho de 2021.

PROF. JOSEALDO TONHOLO
PRESIDENTE DO CONSUNI/UFAL

(Anexo da Resolução nº 47/2021 do CONSUNI/UFAL)

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA GERAL DA UFAL

Art. 1º A Ouvidoria Geral, prevista no parágrafo 6º do Art. 8º do Estatuto da UFAL, vinculada administrativamente à Reitoria e disciplinada pelo Art. 9º do Regimento Geral da UFAL, resguardada a sua independência funcional e de ação, é o órgão de assessoramento superior do Conselho Universitário (CONSUNI/UFAL) e da Reitoria, em questões de natureza administrativa e acadêmica que envolvam o interesse dos segmentos Docente, Técnico-Administrativo e Discente, bem como os da comunidade externa que guardem relação com a Universidade.

Art. 2º A Ouvidoria Geral tem por objetivo promover a efetiva participação, o acompanhamento e o controle social da Universidade, efetuando o tratamento das solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, elogios, pedidos de simplificação e acesso à informação relativos às atividades, às políticas de governança e aos serviços prestados por esta instituição de ensino superior.

Art. 3º Compete à Ouvidoria Geral, com jurisdição em todas as instâncias administrativas e acadêmicas da Universidade:

- I. Receber e tratar a procedência de denúncias que lhe forem formalmente dirigidas por membros das comunidades universitária e externa, encaminhando-as aos setores de correição, bem como a comissão de ética para providências cabíveis, na forma da legislação em vigor;
- II. Receber e tratar a procedência de reclamações que lhe forem formalmente dirigidas por membros das comunidades universitária e externa, encaminhando-as aos setores para providências cabíveis, quando necessário;
- III. Receber, encaminhar e acompanhar propostas feitas por membros das comunidades universitária e externa;
- IV. Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios de transparência e acesso à informação estabelecidos pela legislação em vigor;
- V. Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário e de transparência institucional;
- VI. Promover a adoção de mediação e conciliação de conflitos no âmbito da Universidade;
- VII. Atuar como Serviço de Informação ao Cidadão nos termos da legislação em vigor, com orientação, atendimento, recebimento, processamento e acompanhamento dos pedidos de acesso à informação;
- VIII. Organizar e divulgar informações sobre as atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;
- IX. Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados;
- X. Recomendar a anulação ou a correção de atos praticados em desconformidade com a legislação ou com as regras da boa administração;
- XI. Propor a edição, a alteração ou a revogação de ato normativo, objetivando o aprimoramento acadêmico e ou administrativo da Instituição;
- XII. Sugerir a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- XIII. Apresentar relatório anual de suas atividades ao Conselho Universitário (CONSUNI/UFAL), devendo consolidar informações para subsidiar recomendações e propostas de medidas de aprimoramento da prestação de serviços e para corrigir falhas institucionais eventualmente existentes;
- XIV. Desempenhar outras atribuições compatíveis e correlatas, desde que determinadas por autoridade competente ou pela legislação em vigor.

Art. 4º Ao titular da Ouvidoria Geral, no exercício de sua função, são asseguradas autonomias e independências de ação, sendo-lhe franqueado o acesso livre a qualquer dependência da Universidade, bem como a informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições, excetuados os casos de sigilo legal.

Parágrafo único. É facultado ao titular da Ouvidoria Geral realizar consultas à Procuradoria Federal da UFAL, sempre que entender necessário para o exercício de suas atribuições.

Art. 5º É dever de qualquer dirigente e/ou servidor da Universidade, em todos os níveis, atender, com presteza, pedidos de informação ou requisitos ou requisições formuladas pela Ouvidoria Geral.

§ 1º - A equipe da Ouvidoria terá até 03 (três) dias úteis para encaminhar as manifestações aos setores e 05 (cinco) dias úteis para realizar despacho.

§ 2º - Pedidos de informações ou requisições deverão ser atendidos, pelo setor respondente, no prazo interno de até 10 (dez) dias, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa circunstanciada apresentada à Ouvidoria Geral.

§ 3º - Manifestações de Ouvidoria previstas em lei serão atendidas, pelo setor respondente, no prazo interno de até 20 (dez) dias, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa circunstanciada apresentada à Ouvidoria Geral.

§ 4º - O dirigente ou servidor que descumprir, de forma deliberada, os prazos

definidos no parágrafo anterior, poderá ter a sua responsabilidade apurada pela Corregedoria Seccional, após encaminhamento pela Ouvidoria Geral.

Art. 6º Aos órgãos da estrutura administrativa e/ou acadêmica da Universidade é assegurado o prazo máximo e improrrogável de 30 (trinta) dias úteis para analisar e opinar, conclusivamente, acerca das propostas que lhes forem encaminhadas pela Ouvidoria Geral.

Art. 7º A função de titular da Ouvidoria Geral será exercida por servidor ativo ou inativo reconhecidamente idôneo, de acordo com os critérios, pré-requisitos e mandato definidos conforme legislação em vigor.

Art. 7º A função de titular será exercida pelo Ouvidor Geral, servidor ativo ou inativo reconhecidamente idôneo, de acordo com os critérios, pré-requisitos e mandato definidos conforme a legislação em vigor. Profa. Iracilda ok

Art. 8º Até 90 (noventa) dias antes do término do mandato do titular da Ouvidoria Geral, caberá à Ouvidoria Geral da UFAL comunicar ao Gabinete da Reitoria e, por conseguinte, a Presidência do Conselho Universitário (CONSUNI/UFAL) os procedimentos de recondução ou escolha para o referido cargo.

Art. 9º O desligamento do Ouvidor Geral, no curso do seu mandato, poderá ocorrer conforme a legislação em vigor.

Art. 10 O servidor Técnico-Administrativo ou docente que vier a ocupar a função de titular da Ouvidoria Geral ficará sujeito, ao regime de trabalho de tempo integral com dedicação exclusiva à Universidade Federal de Alagoas.

Parágrafo único. O servidor na função de Ouvidor substituto, durante o exercício da titularidade, deverá manter regime em tempo integral e regime de dedicação exclusiva à Universidade Federal de Alagoas.

Art. 11 O Docente que vier a exercer a função de titular da Ouvidoria Geral poderá dedicar até 30 (trinta) horas semanais de trabalho nesta função, ficando a seu critério o tipo de atividade acadêmica com que ocupará o restante de sua carga horária semanal de trabalho.

Art. 12 Compete ao(à) Ouvidor(a) Geral:

- I - Receber e ouvir todo cidadão que solicite atendimento com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- II - Receber e analisar preliminarmente os elementos de convicção das manifestações que lhe forem dirigidas por qualquer cidadão que se relacione com a UFAL, quando devidamente formalizadas; III - Encaminhar aos órgãos e/ou instâncias competentes as denúncias que contenham elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos, nos termos da legislação em vigor;
- IV - Propor aos Órgãos Deliberativos da Administração Superior a edição, alteração e revogação de atos normativos internos, com vistas ao aprimoramento acadêmico e administrativo da Instituição;
- V - Recomendar às diversas instâncias da administração universitária medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- VI - Quando requisitado, auxiliar as unidades acadêmico-administrativas da UFAL, na elaboração, no planejamento e na execução de ações que visem a promoção de melhorias na prestação dos serviços à comunidade;
- VII - Elaborar e apresentar o Relatório Anual de atividades da Ouvidoria Geral ao Conselho Universitário (CONSUNI/UFAL);
- VIII - Produzir relatórios periodicamente, de modo a fornecer, de maneira tempestiva, informações aos setores competentes quanto à satisfação do usuário, diagnósticos e proposições referentes ao serviço público ofertado pela Instituição;
- IX - Propor pesquisas de satisfação do usuário do serviço público prestado pela UFAL;
- X - Elaborar, a partir das manifestações recebidas, diagnósticos do serviço prestado pelas unidades acadêmico-administrativas da UFAL;
- XI - Prestar informações e esclarecimentos ao Conselho Universitário, quando convocado para tal fim;
- XII - Visitar os *Campi* Fora de Sede para eventualmente promover ações da Ouvidoria Geral e atender à comunidade acadêmica.

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

- I - manter o sigilo e o respeito ao anonimato das manifestações recebidas, nas hipóteses legais;
- II - rejeitar e determinar o arquivamento das manifestações improcedentes, mediante despacho fundamentado;

III - comunicar-se com o usuário do serviço público em linguagem cidadã.

Art. 13 A Reitoria assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria Geral cumpra as suas funções e finalidades, inclusive para que o exercício de atribuições de seus integrantes não lhes resulte em qualquer prejuízo ou dano.

Art. 14 Esteregimento interno entrará em vigor quando da sua aprovação pelo Conselho Superior Universitário da UFAL.

Melchior Carlos do Nascimento
Ouvidor Geral/UFAL

Prof. Josealdo Tonholo
Reitor/UFAL

THAIS BRANCO SIMOES
Autenticado Digitalmente