



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO

REGIMENTO GERAL

Secção IX

DA OUVIDORIA

Art. 122. A Ouvidoria se constitui em um canal de comunicação entre a Instituição e a comunidade interna e externa, contribuindo para qualificação e otimização dos serviços prestados e do exercício da cidadania.

Art. 123. A Ouvidoria será exercida por um ouvidor(a), designada pelo CONSUNI, devendo a sua indicação recair em um servidor técnico administrativo de nível superior ou docente, sem prejuízo de suas atribuições, em regime de 40 horas semanais.

Art. 124. A Ouvidoria funcionará em ambiente adequado, compreendendo uma secretaria e um cômodo destinado à recepção e atendimento condizente com a demanda alvo.

Art. 125. Ao Ouvidor compete:

- I – receber, encaminhar e acompanhar queixas e sugestões, reclamações e denúncias, elogios e outras questões que sejam de interesse da Comunidade;
- II – dar ciência, formalmente, ao interessado das providências tomadas;
- III – encaminhar solicitação, acompanhadas de parecer, aos órgãos competentes, para a devida formalização de procedimentos administrativos, quando se fizer necessário;
- IV – sugerir, às diversas instâncias da Administração Universitária, medidas que visem melhorar a fluência organizacional e funcional da Instituição;
- V – recomendar, aos dirigentes das unidades competentes, a apuração de denúncias de qualquer natureza na Instituição quando entender cabível;
- VI – prestar esclarecimentos e informações pertinentes ao Reitor e aos Órgãos Colegiados quando solicitado para tal fim;
- VII – apresentar mensalmente o relatório parcial de suas atividades ao Reitor e semestralmente aos Colegiados Superiores;
- VIII – guardar sigilo quanto à identidade do denunciante, informante ou denunciado, quando entender que a identificação possa-lhes trazer algum transtorno;
- IX – resguardar o direito ao silêncio do indivíduo convidado ou convocado para esclarecer fatos a ele imputados.

Art. 126. O cargo de Ouvidor será exercido por pessoa detentora de conhecimento e experiência na Administração Universitária, podendo ser comprovada pelo exercício de cargos na Instituição, que tenha no mínimo 05 (cinco) anos de efetivo exercício público e seja portador de conduta pessoal ética, compatível com a dignidade do cargo.

Art. 127. São assegurados à Ouvidoria, para livre exercício de suas funções:

- I – plena autonomia de suas ações;
- II – recursos materiais, humanos e financeiros;
- III – meios de comunicação que assegurem a interatividade com rapidez e fluência com a comunidade;

Art. 128. O Ouvidor, sempre que necessário, dirigir-se-á aos Colegiados Superiores para apresentar e discutir assuntos de sua área de competência, bem como às demais Unidades Administrativas da UFERSA.

Art. 129. Fica estabelecido o prazo de sete (07) dias úteis, prorrogáveis por igual período, para que o dirigente da unidade se pronuncie por escrito sobre o teor dos documentos que lhe forem encaminhados pelo ouvidor.

Art. 130. O não cumprimento do dispositivo no artigo anterior ensejará, ainda, ao dirigente ou servidor, à apuração de sua responsabilidade, através de procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação do Ouvidor ao seu superior, para as devidas providências.