



## RESOLUÇÃO CUNI Nº 687

Aprova a criação da Ouvidoria  
Geral da UFOP.

O Conselho Universitário da Universidade Federal de Ouro Preto, em sua 177ª reunião ordinária, realizada em 15 de março deste ano, no uso de suas atribuições legais,

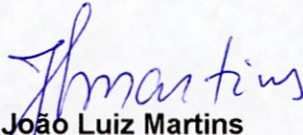
Considerando que a criação de uma Ouvidoria Geral nesta IFES tem como objetivo organizar uma nova instância de assessoramento administrativo, principalmente no que concerne à comunicação com a comunidade de modo geral,

### RESOLVE:

**Art. 1º** Aprovar a criação da Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Ouro Preto.

**Art. 2º** Encaminhar a proposta do Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFOP à Comissão de Legislação e Recursos/CLR, para análise e parecer.

Ouro Preto, em 15 de março de 2005.

  
Prof. João Luiz Martins  
Presidente



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
 Universidade Federal de Ouro Preto – UFOP  
 Reitoria



01  
 B

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>GUIA PARA<br/>         FORMAÇÃO DE<br/>         PROCESSO</p> | <p>DATA:<br/><br/>         NÚMERO:</p> | <p><b>PROCESSO</b><br/>         COD. 23109<br/>         Nº <u>2652/2005</u><br/>         DCI - PROAD</p> |
|---|--|--|

**PROCEDÊNCIA**

SECRETARIA DE ÓRGÃOS COLEGIADOS/SOC - RT

**INTERESSADO**

CONSELHO UNIVERSITÁRIO / CUNI

**RESUMO DO ASSUNTO**

PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DA UFOP

| PRIMEIRA MOVIMENTAÇÃO | DATA DA REMESSA | DE   | ENVIAR PARA |            |
|-----------------------|-----------------|------|-------------|------------|
|                       | 13/04/2005      | SOC. | ORGÃO SOC   | UNIDADE RT |



02  
BX

Recebida em  
11/03/05  
Cynthia

## Projeto para a implantação da Ouvidoria Geral da UFOP

**Resumo:** Este projeto constitui uma proposta para a criação de uma Ouvidoria Geral da UFOP. Ele contém duas partes:

- 1) uma introdução que explica e faz uma defesa da idéia da criação deste Órgão.
- 2) uma proposta de Regimento Interno, a ser discutida, modificada e aprovada pelo Conselho Universitário, para a instituição da Ouvidoria Geral da UFOP.

### 1. INTRODUÇÃO

A exemplo do que já ocorria há décadas em estabelecimentos de ensino superior da Europa e dos Estados Unidos, com a existência da figura do “ombudsman”, a Universidade Federal do Espírito Santo, em uma iniciativa pioneira no Brasil, implantava em 1992 a sua Ouvidoria Geral. O objetivo básico da UFES, com a criação desta Ouvidoria, era então organizar uma nova instância de assessoramento administrativo, principalmente no que concerne à comunicação com a comunidade de modo geral. No ano seguinte, em 1993, a Universidade de Brasília cria também, com objetivos semelhantes, uma Ouvidoria. A partir daí, quase todas as IFES seguiram o caminho e instituíram organismos idênticos ou análogos, sempre com os mesmos objetivos básicos: criar um canal de comunicação ágil entre a comunidade universitária, a comunidade externa e a administração, e que também se constituísse um agente de mudanças mediante a recomendação de modificação, adaptação e aperfeiçoamento dos serviços, das normas, dos planos de ação e da inserção social da Universidade.

Atualmente, a difusão nas Instituições dessa função de ouvidoria é bastante grande, e ela está presente no Ministério Público, em bancos federais, na Procuradoria do Trabalho, na Polícia Militar, em hospitais, jornais, e muitas outras organizações. O papel que as ouvidorias desempenham nas instituições modernas está muito mais próximo da função de “ombudsman”, instituída pela Constituição Sueca de 1809, do que das antigas Ouvidorias Reais existentes no Brasil no tempo do Império. Estas últimas tinham amplos poderes, inclusive legislativos, enquanto que as ouvidorias modernas são órgãos meramente assessores da administração, uma espécie de crítica interna ou de controle de qualidade interno, feito a partir das observações e manifestações da comunidade.

A equipe que constitui a nova Administração da Universidade Federal de Ouro Preto, que é uma das poucas Universidades Federais que ainda não implantou uma Ouvidoria, considera que a nossa Instituição só teria a ganhar com a criação de um organismo dessa natureza. Só o fato de a UFOP compor um sítio que é Patrimônio Mundial da Humanidade, no seio de uma comunidade ampla em todos os aspectos, em que populações flutuantes de estudantes e turistas convivem com uma delicada cultura local, com instituições e história centenárias, é motivo mais do que suficiente para se tentar estabelecer, por meio de uma Ouvidoria Geral, uma via de comunicação desburocratizada direta e ágil entre estes agentes sociais, e que contribua para o aperfeiçoamento do exercício da cidadania, para o aprimoramento desta Instituição e para o aumento da sua credibilidade.

Criar na UFOP uma Ouvidoria Geral nestes moldes nos parece, acima de tudo, um dever histórico com a comunidade ouro-pretana com a qual convivemos há mais de cento e cinquenta anos, desde a fundação de nossa Escola de Farmácia. A despeito desta longa

Reprodução Curitiba 687



112

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Universidade Federal de Ouro Preto – UFOP  
Reitoria



03/12  
A

UFOP  
Universidade Federal  
de Ouro Preto

convivência, a ação da UFOP, como agente transformador desta realidade social, tem sido tímida, quando não é de confronto.

Uma outra questão, de natureza interna, que também nos leva a propor a criação de uma Ouvidoria Geral, é a conhecida dificuldade que têm os Conselhos Superiores desta Universidade, diante da enorme pressão burocrática diária, em discutir questões de fundo, principalmente aquelas de ordem acadêmica ou que envolvam a vida acadêmica. Nós acreditamos que o trabalho da Ouvidoria Geral poderá fornecer subsídios que facilitem e incentivem a discussão destas questões por estes Conselhos. Acreditamos que a Ouvidoria, além de suas funções usuais, poderá funcionar como um órgão de assessoramento que mantenha um olhar global sobre a ação da Universidade, que impeça o mergulho da atividade administrativa no turbilhão dos problemas específicos do dia-a-dia.

De modo geral, nas Universidades brasileiras, o estabelecimento legal da Ouvidoria é aprovado pelo Conselho Universitário, sendo que a indicação para o provimento do cargo é de responsabilidade do Reitor. Normalmente, o Ouvidor tem um mandato de dois anos, podendo ser reconduzido ou prorrogado por igual período.

A Ouvidoria deve ser um canal oficial à disposição da comunidade geral, acessível de forma direta e sem burocracia. O Ouvidor deve ser uma pessoa reconhecidamente íntegra, justa, com facilidade no lidar com o público e deve, fundamentalmente, gozar da credibilidade dos que vai representar e da Instituição.

Assim, tendo em vista as motivações expressas no que se considerou acima, fazemos a este egrégio Conselho Universitário a proposta de criação da Ouvidoria Geral da UFOP, conforme minuta de um Regimento Interno para este novo órgão, modernizador da Administração da UFOP.



## REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA GERAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO

### CAPÍTULO I

#### DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS

**Art. 1º** A Ouvidoria Geral da UFOP, vinculada organizacionalmente à Reitoria e com jurisdição em todas as instâncias administrativas e acadêmicas da Universidade, é um órgão de assessoramento administrativo, principalmente no que concerne à comunicação com a comunidade, visando ao aperfeiçoamento das ações institucionais.

**Art 2º** Compete à Ouvidoria:

I – receber, apurar a procedência e encaminhar reclamações, denúncias, sugestões ou demais manifestações que lhe forem dirigidas por membros das comunidades universitária e externa, referentes às atividades da UFOP;

II – acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e mantendo os interessados informados do trâmite dos processos;

III – propor aos Órgãos da Administração a edição, alteração e revogação de atos normativos internos, com vistas ao aperfeiçoamento acadêmico e administrativo desta Instituição, nos termos da legislação vigente;

IV – promover e divulgar suas ações, visando a melhor consecução de seus objetivos;

V – encaminhar relatórios anuais de suas atividades ao Conselho Universitário (CUNI);

VI – prestar informações, esclarecimentos e assessoria ao Conselho Universitário e ao Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão, quando solicitada ou convocada para tal fim;

VII – promover, após prévia autorização do CUNI, pesquisa de opinião nos segmentos da comunidade universitária, com o fim precípuo de subsidiar as ações referidas nos itens V e VI deste artigo, excetuando-se as sondagens que envolvam explicitamente o nome de qualquer membro da comunidade, bem como aquelas concernentes à matéria sobre a qual já tenha ocorrido deliberação dos Órgãos Colegiados Superiores, ou esteja sob apreciação judicial.



05  
EX

**Art. 3º** No exercício das atribuições previstas no artigo anterior, a Ouvidoria Geral da UFOP deverá:

I – receber as contribuições formuladas pela comunidade, dando-lhes o devido encaminhamento, mesmo aquelas sem identificação, se forem justificáveis as razões do anonimato;

II – recusar como objetos de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;

III – rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes mediante despacho fundamentado, podendo o requerente recorrer da decisão ao Reitor no prazo de três dias após ciência;

IV – promover as necessárias diligências, visando ao esclarecimento das questões em análise, sendo, no entanto, expressamente vedada a participação de algum de seus membros como defensor dativo em processo administrativo interno;

V – agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da ética, moralidade, legalidade, impessoalidade e eficiência pública;

VI – resguardar o sigilo das informações.

## CAPÍTULO II

### DA ORGANIZAÇÃO

**Art. 4º** A Ouvidoria será constituída como segue:

I – o Ouvidor Geral, como seu Coordenador, escolhido pelo Reitor entre os servidores públicos federais, aposentados ou não, que tenham mais de cinco anos como efetivo na Instituição, e nomeado pelo mesmo, após homologação pelo Conselho Universitário;

II – um Ouvidor Assistente, escolhido da mesma forma que o Ouvidor Geral;

III – representantes nos **campi** avançados, escolhidos pelas respectivas comunidades locais que irão representar e nomeados pelo Reitor após homologação do Conselho Universitário;

IV – secretário(a), escolhido no quadro de servidores técnico-administrativos da UFOP, em comum acordo com a Administração;

**§ 1º** - A Ouvidoria Geral, assim constituída, poderá solicitar a assistência de estudantes bolsistas para a realização de tarefas específicas e temporárias, bem como convidar



outros membros da comunidade para comporem Grupos de Trabalho ou Estudo sobre temas universitários.

§ 2º - O detalhamento das ações da Ouvidoria Geral deverá ser estabelecido pelos seus integrantes, em reunião técnica lavrada em ata específica.

Art. 5º O mandato dos membros da Ouvidoria Geral será de dois anos, permitida uma recondução.

**Parágrafo único.** Em caso de férias, impedimentos temporários ou afastamento do Ouvidor Geral, não superiores a sessenta dias, o Ouvidor Assistente o substituirá.

Art. 6º Qualquer membro da Ouvidoria Geral poderá ser destituído de sua função, mediante deliberação de dois terços dos membros do Conselho Universitário, por proposição do Reitor ou de qualquer integrante da comunidade universitária, por meio de solicitação devidamente fundamentada.

**Parágrafo único.** No caso de destituição de qualquer membro da Ouvidoria Geral, o Reitor indicará novos nomes ao CUNI.

### CAPÍTULO III

#### DO FUNCIONAMENTO

Art. 7º À Ouvidoria Geral serão asseguradas plena autonomia e independência no exercício de suas atribuições.

Art. 8º À Ouvidoria Geral será assegurado acesso direto a docentes, servidores e discentes da UFOP, bem como a documentos e informações, no âmbito desta Universidade, necessários e vinculados ao desempenho de suas funções.

Art. 9º À interpelação por parte da Ouvidoria Geral, os seguintes prazos deverão ser obedecidos:

I – cinco dias úteis para resposta a pedido de informação;

II – dez dias úteis para resposta à reclamação e manifestação sobre a pertinência de denúncia envolvendo o interpelado.



**Parágrafo único.** Não havendo resposta da parte interpelada nos prazos acima referidos, a Ouvidoria reiterará a solicitação, com prazo de mais cinco dias úteis, contados a partir da data do recebimento.

**Art. 10** O não cumprimento dos prazos dispostos no artigo anterior sujeitará, ainda, o dirigente ou o servidor à apuração de sua responsabilidade, por meio de procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação do Ouvidor Geral.

**Art. 11** À Ouvidoria Geral é também assegurada a arrematação de servidores que, devidamente autorizados pela Chefia imediata, possam contribuir para a realização de tarefas específicas, temporárias e determinadas.

**Art. 12** Todos os membros e Unidades da UFOP deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria Geral, assegurados os direitos à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.

**Art. 13** Caberá à Reitoria prover as condições materiais e humanas, para o adequado funcionamento da Ouvidoria Geral.

**Art. 14** Caberá à Ouvidoria Geral o pronto estabelecimento e a divulgação de sua rotinas, visando à otimização de sua função.

## CAPÍTULO IV

### FAZ DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

**Art. 15** No primeiro provimento, os membros da Ouvidoria serão escolhidos e designados pelo Reitor, sem a oitiva do CUNI.

**Art. 16** Esta Resolução entra em vigor nesta data.

Ouro Preto, em 15 de março de 2005.

**Prof. João Luiz Martins**  
Presidente





### Providências para a instalação e funcionamento da Ouvidoria Geral da UFOP

**Local de funcionamento:** local de acesso fácil, amplo o suficiente para abrigar uma secretaria, um balcão de atendimento e uma sala de reuniões.

**Mobiliário:** mesa com cadeiras para reuniões (pelo menos oito lugares), mesa com cadeira para secretária, móvel para computador, armário, arquivos, balcão de atendimento.

**Computador:** um microcomputador de última geração, com impressora, scanner e ligado à Internet.

**Telefone/Fax:** telefone/fax apto a fazer chamadas nacionais sem solicitação de permissão.

**Incorporação no sítio da UFOP:** uma vez criada, a Ouvidoria deve ser imediatamente incorporada ao sítio da UFOP.

**Página própria no sítio da UFOP:** em um prazo curto, deve ser construída uma página específica da Ouvidoria Geral, vinculada ao sítio da UFOP.

## RESOLUÇÃO CUNI Nº 687

Aprova a criação da Ouvidoria  
Geral da UFOP.

O Conselho Universitário da Universidade Federal de Ouro Preto, em sua 177ª reunião ordinária, realizada em 15 de março deste ano, no uso de suas atribuições legais,

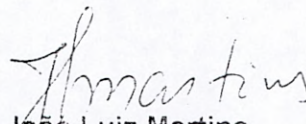
Considerando que a criação de uma Ouvidoria Geral nesta IFES tem como objetivo organizar uma nova instância de assessoramento administrativo, principalmente no que concerne à comunicação com a comunidade de modo geral,

### RESOLVE:

Art. 1º Aprovar a criação da Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Ouro Preto.

Art. 2º Encaminhar a proposta do Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFOP à Comissão de Legislação e Recursos/CLR, para análise e parecer.

Ouro Preto, em 15 de março de 2005.

  
Prof. João Luiz Martins  
Presidente