



**RESOLUÇÃO nº 890/2015 - CONSUN/UEMA**

Institui a Ouvidoria da Universidade Estadual do Maranhão – UEMA e dá outras providências.

**O REITOR DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO**, na qualidade de Presidente do Conselho Universitário, e tendo em vista o prescrito no Estatuto da UEMA em seu Art.34 inciso XXVI e,

considerando a Lei Federal nº 10.689/2004, juntamente com o Decreto nº 4.785/2003, que determina a criação das ouvidorias nos órgãos públicos, com atribuições estabelecidas na presente resolução,

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Instituir a Ouvidoria no âmbito da Universidade Estadual do Maranhão com atuação em todos os setores acadêmicos e administrativos com a finalidade de contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas e contribuição para o fortalecimento da instituição e da cidadania.

**Art. 2º.** Compete a Ouvidoria:

I - receber, examinar, registrar, analisar e encaminhar as reclamações, elogios, críticas, denúncias, sugestões aos órgãos afetos dos assuntos objetos das manifestações, através do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), sobre as atividades desenvolvidas na Universidade por seus servidores, discentes e prestadores de serviços, informar ao interessado as providências adotadas por esta instituição de ensino, excepcionados os casos em que houver anonimato;

II - acompanhar as providências adotadas até a obtenção da solução que o caso requer;

III – solicitar informações e realizar diligências junto aos setores administrativos da instituição e sugerir a autoridade competente a abertura de sindicância ou processo administrativo;



IV - rejeitar e determinar o arquivamento de reclamações e denúncias manifestadamente improcedentes, mediante despacho fundamentado.

V - sugerir a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento na prestação do serviço público;

VI – definir e implantar instrumentos de coordenação, monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de ouvidoria;

VII - organizar e interpretar as informações colhidas das áreas técnicas sobre assuntos de sua competência;

VIII – elaborar e encaminhar à Reitoria relatório semestral referente às reclamações, críticas, denúncias, apreciações, comentários, elogios e sugestões recebidas, bem como os seus encaminhamentos e resultados;

§ 1º Qualquer pessoa física ou jurídica poderá, diretamente ou mediante representação, apresentar elogios, reclamações, críticas, sugestões e denúncias ao Ouvidor que serão reduzidas a termo e formalizadas no momento de seu recebimento.

§ 2º Quando o processo se referir a uma reclamação ou denúncia, devem constar de seu registro o motivo que a determinou e a identidade do interessado, a qual deverá ser protegida por sigilo, sempre que solicitado ou pela natureza da questão.

**Art. 3º.** A ouvidoria integrará a estrutura administrativa da Reitoria da Universidade Estadual do Maranhão como órgão Complementar.

**Art. 4º.** A Ouvidoria será exercida por um Ouvidor e seu substituto, escolhido dentre os servidores da UEMA, em regime de Dedicção Exclusiva ou de quarenta (40) horas semanais, e que tenham pelo menos 05 (cinco) anos de efetivo exercício nesta IES.

**Art. 5º.** O Ouvidor será indicado e nomeado pelo Reitor, demissível *ad nutum*, e contará com um auxílio de uma equipe de apoio.

**Parágrafo único.** O Ouvidor se afastará de suas funções e perceberá, pelo exercício de suas atividades, uma gratificação pelo cargo.



**Art. 6º** Estará impedido de exercer a Ouvidoria o servidor que ocupe função administrativa nesta IES ou em outra instituição, desempenhando atividade em outras entidades públicas ou privadas ou pertença aos quadros das diretorias sindicais de docente ou técnico-administrativo, no âmbito da UEMA.

**Art. 7º** O Ouvidor será destituído quando:

I - perda do vínculo funcional com a instituição ou alteração do regime de trabalho previsto no artigo 4º desta resolução;

II - prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por esta resolução;

III - conduta ético-profissional ou práticas incompatíveis com a dignidade da função;

IV – grave omissão nos deveres do cargo.

**Parágrafo único.** A destituição nos casos dos incisos II, III e IV do artigo anterior deverá ser precedida de processo administrativo para apuração da conduta imputada ao Ouvidor, devendo ser respeitados os princípios constitucionais do contraditório e a ampla defesa.

**Art. 8º** Qualquer servidor da UEMA, mediante proposta fundamentada, poderá pedir a destituição do Ouvidor perante o CONSUN, cuja aprovação dependerá de 3/5 (três quintos) dos votos de seus membros.

**Art. 9º** Ao Ouvidor serão assegurados autonomia e independência nas suas ações, bem como acesso às informações oficiais relativas aos membros da Comunidade Acadêmica da UEMA, inclusive aos documentos e dados necessários ao desempenho de suas funções.

**Art. 10.** O Ouvidor, no exercício de suas funções, deve guardar sigilo referente a informações levadas a seu conhecimento.

**Art. 11.** Todas as unidades e órgãos integrantes da estrutura administrativa da UEMA e demais Centros deverão prestar apoio às ações promovidas pela Ouvidoria sempre que solicitado.

**Art. 12.** Os membros da Comunidade Acadêmica deverão responder prioritariamente às questões ou às interpelações apresentadas ou encaminhadas pela



Ouvidoria, no prazo máximo de 10 dias úteis, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa.

**Art. 13.** A Ouvidoria promoverá o desenvolvimento e a implantação de um sistema de informações, com uma base de dados única, que permita o registro de informações relacionadas às manifestações, o seu encaminhamento e o monitoramento dos procedimentos resultantes.

**Parágrafo único.** As respostas aos requisitantes tramitadas na Ouvidoria, acompanhadas de relatório e motivação, dar-se-ão no prazo de 30 (trinta) dias úteis, salvo justo impedimento.

**Art. 14.** A não observância do disposto nos artigos 12 e 13, parágrafo único sujeitará o dirigente ou membro da Comunidade Acadêmica da UEMA, à apuração de responsabilidade, por meio de procedimento administrativo específico, mediante representação do Ouvidor ao Reitor.

**Art. 15.** O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado por meio de canais de comunicação a serem implantados progressivamente, tais como, meio eletrônico, postal, telefônico, entre outros, a serem descritos no Regimento Interno da Ouvidoria.

**Art. 16.** Os casos omissos serão decididos pelo Magnífico Reitor.

**Art. 17.** A Ouvidoria da Universidade Estadual do Maranhão será instalada no prazo máximo de 90 (noventa) dias com infraestrutura, recursos materiais, e humanos, imprescindíveis ao bom funcionamento do órgão.

**Art. 18.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua aprovação, revogadas as disposições em contrário.

Cidade Universitária Paulo VI, em São Luís, 31 de março de 2015.



**Prof. Dr. Gustavo Pereira da Costa**  
Reitor