



*Governo do Estado do Rio Grande do Norte*  
*Secretaria de Estado da Educação, da Cultura e dos Desportos - SECD*  
**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE – UERN**  
**Conselho Universitário - CONSUNI**

Rua Almino Afonso, 478 - Centro – CEP 59610-210 - Mossoró –RN

Home page: <http://www.uern.br> - e-mail: [sc@uern.br](mailto:sc@uern.br) – Fone: (84)3315-2134 - Fax: (84)3315-2108

**Resolução N.º 14/2016-CONSUNI**

**Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria  
Universitária da Universidade do Estado do  
Rio Grande do Norte.**

O PRESIDENTE DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO - CONSUNI, DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE – UERN, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, e conforme deliberação do Colegiado, em sessão realizada em 26 de abril de 2016,

**CONSIDERANDO** que a Ouvidoria Universitária, se constitui em órgão vinculado administrativamente à Reitoria da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN, destinado a receber críticas, reclamações, denúncias, elogios e pedidos de informação, com vistas a contribuir para o desenvolvimento institucional e para a defesa dos direitos dos usuários;

**CONSIDERANDO** o teor do Processo N.º 5.180/2014 – UERN que instrui a proposta do Regimento Interno da Ouvidoria da UERN,

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Aprovar, nos termos do Anexo a presente Resolução, o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN.

**Art. 2º** Esta Resolução entra em vigor na data de sua aprovação.

Sala das Sessões dos Colegiados, em 26 de abril de 2016.

Prof. Dr. Pedro Fernandes Ribeiro Neto  
Presidente

**Conselheiros:**

Prof. Aldo Gondim Fernandes	Prof. Jozenir Calixta de Medeiros
Profª. Inessa da Mota Linhares Vasconcelos	Prof. Álvaro Marcos Pereira Lima
Prof. João Maria Soares	Prof. Lemuel Rodrigues da Silva
Prof. Etevaldo Almeida da Silva	Prof. Paulo Caetano Davi
Profª. Cicília Raquel Maia Leite	Profª. Rosimeiry Florêncio de Queiroz Rodrigues
Téc. Iata Anderson Fernandes	Prof. Raimundo Nonato do Vale Neto
Profª. Fátima Raquel Rosado Morais	Prof. Flaubert Fernandes Torquato Lopes
Prof. Zezineto Mendes de Oliveira	Prof. Marcos de Camargo Von Zuben
Profª. Gláucia Helena Araújo Russo	Prof. Francisco Valdomiro de Morais
Profª. Maria Auxiliadora Alves Costa	Téc. José Ivanaldo Dias Xavier
Profª. Hubeônia Morais Alencar	Téc. Fábio Bentes Tavares de Melo
Profª. Suzana Carneiro de Azevedo Fernandes	Téc. Diego de Araújo Dantas
Profª. Danielle de Sousa Bessa dos Santos	Téc. Erison Natércio da Costa Torres
Prof. William Coelho de Oliveira	Disc. Silvano Torres Carlos
Prof. Francisco Chagas de Lima Júnior	Herbert Oliveira Mota
Prof. Lauro Gurgel de Brito	Antônia Lívia do Nascimento Soares
Profª. Marlúcia Barros Lopes Cabral	Joana D'Arc Fernandes Coelho
Prof. Jailson José dos Santos	Alfredo Luís da Costa



*Governo do Estado do Rio Grande do Norte*  
*Secretaria de Estado da Educação, da Cultura e dos Desportos - SECD*  
**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE – UERN**  
**Conselho Universitário - CONSUNI**

Rua Almino Afonso, 478 - Centro – CEP 59610-210 - Mossoró –RN

Home page: <http://www.uern.br> - e-mail: [sc@uern.br](mailto:sc@uern.br) – Fone: (84)3315-2134 - Fax: (84)3315-2108

## **REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA UNIVERSITÁRIA**

### **CAPÍTULO I DA FINALIDADE**

**Art. 1º** A Ouvidoria da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN é um órgão cuja finalidade consiste em prestar um serviço de qualidade na promoção e defesa dos direitos de estudantes, docentes, servidores técnicos administrativos e à comunidade externa, em suas relações com a UERN, por suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas.

**Parágrafo Único.** A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo apenas o papel mediador nas relações entre instâncias universitárias e os integrantes das comunidades, interna e externa.

**Art. 2º** A Ouvidoria vincula-se, administrativamente, à Reitoria, como elo entre a comunidade, interna e externa, e as instâncias administrativas da Instituição, com vistas ao exercício da dinâmica administrativa.

**Art. 3º** São objetivos da Ouvidoria da UERN:

- I -** Assegurar e favorecer a participação da comunidade, interna e externa, na garantia dos direitos dos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas desta instituição;
- II -** Encaminhar as demandas do funcionamento administrativo e acadêmico da Universidade, com o fim de contribuir para uma gestão institucional mais eficiente, de excelência acadêmica, relativamente ao ensino, à pesquisa e, à extensão;
- III -** Empreender ações destinadas aos membros da comunidade universitária e ao cidadão/usuário, e que visem a permitir resposta às suas manifestações;

- IV -** Atuar com transparência e imparcialidade, e de forma personalizada, no auxílio ao controle da qualidade dos serviços destinados à comunidade em geral.

**Art. 4º** À Ouvidoria é assegurada à arregimentação dos servidores que, devidamente autorizados pelo Reitor, possam contribuir para a realização de tarefas específicas, temporárias e determinadas.

## **CAPÍTULO II DO OUVIDOR (A)**

**Art. 5º** O ouvidor deverá ser integrante do quadro permanente da UERN, em efetivo exercício por, no mínimo três anos, com indicação do Reitor para exercer um mandato de dois anos, sendo-lhe permitida uma única recondução.

§ 1º A função de Ouvidor será exercido por pessoa que detenha experiência na administração universitária, e que seja detentor de conduta pessoal, ética e ilibada, compatível com a dignidade do cargo.

§ 2º A carga horária semanal relativa ao exercício das funções de ouvidor será definida em Resolução específica, quando a função for ocupada por docente.

**Art. 6º** Ao Ouvidor ser-lhe-ão asseguradas autonomia e independência no exercício de suas funções, acesso direto aos servidores da UERN, a documentos e informações, no âmbito da Universidade, necessária e vinculada ao desempenho funcional.

## **CAPÍTULO III DAS COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR (A)**

**Art. 7º** No exercício de suas atribuições compete ao ouvidor da UERN:

- I -** Organizar os mecanismos e canais de acesso à Ouvidoria;
- II -** Orientar a comunidade, interna e externa, quanto à melhor forma de encaminhar seus pedidos, de instruí-los e de como acompanhar-lhes a tramitação;
- III -** Receber críticas, reclamações, denúncias e sugestões sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, e atuar no sentido de levar os responsáveis a aperfeiçoá-los e corrigi-los, buscando sempre o diálogo entre as partes;

- IV -** Dar encaminhamento às demandas oferecendo ao cidadão um tratamento personalizado e equânime;
- V -** Encaminhar todas as denúncias recebidas ao setor responsável, para a devida apuração;
- VI -** Contribuir para a resolução de problemas administrativos e acadêmicos, oferecendo alternativas e informações sobre a legislação e as normas internas vigentes;
- VII -** Acompanhar a tramitação dos processos de sua competência, dando ciência, aos interessados, das providências adotadas;
- VIII -** Sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, em ordem a corrigir situações inadequadas aos serviços prestados pela UERN;
- IX -** Encaminhar, a estudo da administração, direta ou indiretamente, propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos que lhe pareçam a causa dos problemas para cuja solução tenha sido chamada a contribuir;
- X -** Elaborar, e submeter à apreciação do Reitor, relatórios das manifestações da Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões relativas à melhoria das relações da UERN com a comunidade, a fim de garantir o respeito dos direitos do cidadão;

§ 1º A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do demandante, salvo os casos em que sua identificação junto aos órgãos da Universidade seja indispensável à solução do problema e ao atendimento em questão;

§ 2º Não serão consideradas solicitações anônimas.

#### **CAPÍTULO IV DA DOCUMENTAÇÃO**

**Art. 8º** Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria serão documentados em ordem cronológica, em banco de dados, constando o seguinte:

- I -** Data do recebimento da demanda;
- II -** Data da resposta;

- III -** Nome do demandante, endereço, telefone e e-mail;
- IV -** Forma de contato: pessoal, por telefone, carta, e-mail;
- V -** Providências da demanda: denúncia, dúvida, sugestão, elogios, outros;
- VI -** Unidade, setor, órgão envolvido;
- VII -** Resposta.

## **CAPÍTULO V DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS**

**Art. 9º** A Equipe da Ouvidoria da UERN, no exercício das suas atribuições, obriga-se à exigência de comportamento ético, zeloso, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição da República Federativa do Brasil, do Regime Jurídico Único dos Servidores do Estado do Rio Grande do Norte, do Estatuto, e do Regimento Geral da UERN.

## **CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 10** Compete à Reitoria, assegurar à Ouvidoria condições de trabalho, de modo que haja o devido cumprimento das atribuições desse órgão, e que não resulte aos seus integrantes qualquer prejuízo no desempenho profissional.

**Art. 11** Este Regimento entra em vigor na data de sua aprovação, revogadas as disposições em contrário.