Governo do Estado do Rio de Janeiro

Universidade do Estado do Rio de Janeiro

Reitoria

ATO EXECUTIVO DE DECISÃO ADMINISTRATIVA

AEDA 030/REITORIA/2021

MODIFICA A ESTRUTURA DA OUVIDORIA DA UERJ, SEM AUMENTO DE DESPESAS, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O REITOR DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, no uso de suas atribuições legais e,

CONSIDERANDO o disposto no Art. 37, §3º, I e II da Constituição da República Federativa do Brasil, que estabelece a necessidade de criação e manutenção, pela administração direta e indireta, de formas de participação popular no acompanhamento da prestação de serviços públicos, em especial instituindo setores de atendimento ao usuário e avaliação periódica da qualidade dos serviços;

CONSIDERANDO que todos têm direito a receber, do Poder Público, informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, nos termos do inciso XXXIII, do art. 5°, da Constituição da República Federativa do Brasil;

CONSIDERANDO que é direito previsto no inciso II, do §3° do artigo 37, da Constituição da República Federativa do Brasil o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo;

CONSIDERANDO que cabe à Administração Pública promover a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem, na forma do §2°, do artigo 216, da Constituição da República Federativa do Brasil;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação; e

CONSIDERANDO o disposto na Resolução nº 03/2016 do Egrégio Conselho Universitário, que termina a constituição do “Portal de Acesso à Informação Pública” da Uerj.

RESOLVE:

Art. 1º. Reestruturar, sem aumento de despesas, a Ouvidoria da UERJ de forma a adequá-la à legislação vigente.

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 2º - A Ouvidoria da UERJ passa a ser denominada Ouvidoria Geral da UERJ.

Art. 3º - A Ouvidoria Geral da UERJ está hierarquicamente vinculada à Reitoria, que nomeará o Ouvidor Geral da UERJ.

§1º - A Ouvidoria Geral da UERJ terá plena autonomia funcional no exercício de suas atribuições, de forma independente de sua vinculação administrativa formal.

§2º - A ação da Ouvidoria Geral da UERJ se fará sem prejuízo das atribuições específicas dos demais componentes organizacionais, os quais, contudo, estarão obrigados a prestar o auxílio por ela solicitado.

Art. 4º - A função de Ouvidor Geral da UERJ, por sua natureza *sui generis*, será única na Universidade.

Parágrafo único – Fica vedada a criação, por parte dos diversos componentes organizacionais, de instâncias semelhantes às da Ouvidoria Geral da UERJ e/ou com a mesma denominação.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DA UERJ

Art. 5º - Compete à Ouvidoria Geral da UERJ:

I - promover a participação dos usuários no âmbito da UERJ;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços oferecidos para UERJ;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei 13.460/2017;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações legais;

VI – receber e analisar, de forma independente, as manifestações dos usuários e os requerimentos de acesso à informação, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações apresentadas à Universidade;

VII - promover a mediação e conciliação entre os usuários e a UERJ, sem prejuízo de outros componentes organizacionais competentes.

VIII – promover a transparência ativa, na forma do art. 8º da Lei nº 12.527/2011 e da Resolução do Egrégio Conselho Universitário nº 003/2016;

CAPÍTULO III
SEÇÃO I
DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DA UERJ

Art. 6º - Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a Ouvidoria Geral da UERJ acerca da prestação de serviços públicos pela Universidade.

Art. 7º - A manifestação será dirigida à Ouvidoria Geral da UERJ e conterá a identificação do requerente.

§ 1º - A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 3º - A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 8º - As manifestações recebidas pela Ouvidoria da UERJ são classificadas da seguinte forma:

I – Solicitações de providências - pedido para adoção de providências por parte dos componentes organizacionais da Uerj;

II – Reclamações - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

III – Sugestões - proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados pela UERJ e por seus diversos componentes organizacionais;

IV – Elogios - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

V – Denúncias - comunicação de ato que indica a prática de irregularidade ou ilícito cuja solução dependa de atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VI – Pedidos de Acesso à Informação – requerimento onde o usuário solicita acesso à informação contida em registros ou documentos, produzidos ou custodiados pela UERJ;

SEÇÃO II
DOS PRAZOS E PROCEDIMENOS DOS COMPONENTES ORGANIZACIONAIS

Art. 9º - A Ouvidoria Geral da Uerj poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos componentes organizacionais da UERJ, que devem ser respondidas no prazo de **20 (vinte) dias, a contar do registro da manifestação.**

§1º - o prazo previsto no caput poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, desde que justificado e requisitado de forma tempestiva.

§ 2º - Nos casos em que a identificação do requerente for necessária para apuração dos fatos, o componente organizacional demandado tomará providências para resguardar o nome do requerente ou dados que o identifiquem.

SEÇÃO III
DOS PRAZOS DA OUVIDORIA PARA RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO

Art. 10 - A Ouvidoria Geral da Uerj encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de **30 (trinta) dias**, a contar do registro da manifestação,

§1º - o prazo das manifestações previstas na Lei 13.460/2017 poderá ser prorrogado, de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§2º - Nos pedidos de acesso à informação, regidos pela Lei 12.527/2011, o prazo final para encaminhamento da resposta ao usuário é de 20 (vinte) dias, que poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, uma única vez, mediante justificativa expressa.

§3º - O não cumprimento do prazo previsto no Art. 10 poderá acarretar em representação, por parte do usuário, junto à Ouvidoria Geral e Transparência do Estado, conforme previsto na legislação vigente.

CAPÍTULO IV
DA ESTRUTURA

Art. 11 - A estrutura funcional da Ouvidoria Geral da UERJ corresponderá a:

I – Ouvidor-geral da UERJ – OUVIDOR-GERAL;

II – Assessoria Técnica da Ouvidoria Geral da UERJ - ASOUV;

III – Coordenadoria de Ouvidoria e Transparência - COTRAN;

IV - Serviço de Cadastro, Distribuição e Acompanhamento de Demandas - SERVCAD;

V – Serviço de Transparência e Informação ao Cidadão – SIC-UERJ;

VI – Seção de Atendimento às Demandas Hospitalares – SEADHO;

Art. 12 – Em virtude da reestruturação organizacional da Ouvidoria Geral da UERJ, ficam transformados os seguintes cargos e funções gratificadas:

CARGOS EXTINTOS			**CARGOS TRANSFORMADOS**		
COD.	**SIMB.**	**DENOMINAÇÃO**	**COD.**	**SIMB.**	**DENOMINAÇÃO**
873	CC-7	OUVIDOR	658	CC-4	OUVIDOR-GERAL
874	CC-9	ASSESSOR II	874	CC-9	ASSESSOR II
875	CC-9	ASSESSOR II	875	CC-9	COORDENADOR TÉCNICO II
1156	FG-4	ENCARREGADO	197	FG-1	CHEFE DE SERVIÇO
1205	FG-4	ENCARREGADO	200	FG-1	CHEFE DE SERVIÇO
* SALDO AEDAS – R$1.792,63			243	FG-3	CHEFE DE SEÇÃO

Art. 13 – Compete ao Ouvidor-geral da UERJ:

I – Coordenar os trabalhos da Ouvidoria Geral da UERJ em consonância com as atribuições previstas no Art. 5º do presente AEDA e da legislação vigente;

II – Representar a UERJ perante a Ouvidoria Geral do Estado;

III – Elaborar relatórios com indicadores que auxiliem a tomada de decisão da administração central da Universidade ou de seus componentes organizacionais;

IV – Integrar o Conselho de Controle Interno, nos termos do Art. 8º do AEDA 083/REITORIA/2020;

V – Propor Portarias e baixar Ordens de Serviço a fim de adequar as rotinas de trabalho para atendimento da legislação vigente.

Art. 14 – Compete a Assessoria Técnica da Ouvidoria Geral da UERJ - ASOUV:

I – Assessorar o Ouvidor Geral da UERJ;

II – Supervisionar a área administrativa da Ouvidoria Geral da Uerj;

III – Gerir o Sistema de Desembolso Descentralizado – SIDES e o patrimônio da Ouvidoria Geral;

IV – Elaborar relatórios de gestão a pedido do Ouvidor Geral da Uerj;

V – Prestar suporte à Coordenadoria Técnica de Ouvidoria e Transparência no atendimento e acompanhamento de demandas quando for necessário;

VI – Executar demais funções típicas da atividade de Ouvidoria.

Art. 15 – Compete à Coordenadoria Técnica de Ouvidoria e Transparência - COTRAN:

I – Assessorar o Ouvidor Geral da UERJ;

I – Coordenar o atendimento aos usuários internos e externos, bem como as ações de transparência ativa e passiva na Uerj;

II – Acompanhar a tramitação das demandas de transparência;

III – Elaborar relatórios a pedido do Ouvidor-Geral da Uerj;

IV – Definir, junto aos componentes organizacionais, rotinas para recebimento de dados da transparência ativa;

V – Realizar o acompanhamento das demandas, atentando para os prazos estabelecidos em Lei;

VI – Executar demais funções típicas da atividade de Ouvidoria.

Art. 16 – Compete ao Serviço de Transparência e Informação ao Cidadão – SIC-UERJ:

I - Receber e dar andamento aos pedidos de acesso à informação apresentados presencialmente ou através de sistemas informatizados;

II - Zelar pelo cumprimento dos prazos, realizando cobranças aos componentes organizacionais sempre que necessário;

III – Elaborar relatórios sobre a transparência passiva;

IV – Manter atualizadas as informações referentes à transparência ativa da UERJ;

V – Auxiliar a Coordenadoria Técnica de Ouvidoria e Transparência;

VI – Executar demais funções típicas da atividade de Ouvidoria e Transparência.

Art. 17 – Compete ao Serviço de Cadastro, Distribuição e Acompanhamento de Demandas - SERVCAD:

I – Receber, cadastrar, distribuir e processar as demandas da Ouvidoria da UERJ;

II – Encaminhar, quando necessário, as demandas aos componentes organizacionais solucionadores;

III - Zelar pelo cumprimento dos prazos, realizando cobranças aos componentes organizacionais sempre que necessário;

IV – Realizar diligências junto aos componentes organizacionais para análise das demandas;

V – Auxiliar a Coordenadoria Técnica de Ouvidoria e Transparência;

VI – Executar demais funções típicas da atividade de Ouvidoria e Transparência.

Art. 18 - Compete à Seção de Atendimento de Demandas Hospitalares – SEADHO:

I – Receber e processar as demandas das unidades que compõem o complexo assistencial de saúde da Uerj;

II – Encaminhar, quando necessário, as demandas assistenciais e hospitalares aos componentes organizacionais solucionadores;

III - Zelar pelo cumprimento dos prazos, realizando cobranças aos componentes organizacionais sempre que necessário;

IV – Realizar diligências, quando necessário, junto aos componentes organizacionais para análise das demandas;

V – Auxiliar a Coordenadoria Técnica de Ouvidoria e Transparência;

VI – Executar demais funções típicas da atividade de Ouvidoria, junto ao complexo hospitalar e assistencial da UERJ.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19 - Ato Executivo regulará a Lei de Acesso à Informação no âmbito da UERJ.

Parágrafo único – O AEDA 023/REITORIA/2019 permanecerá em vigor até a publicação de novo ato.

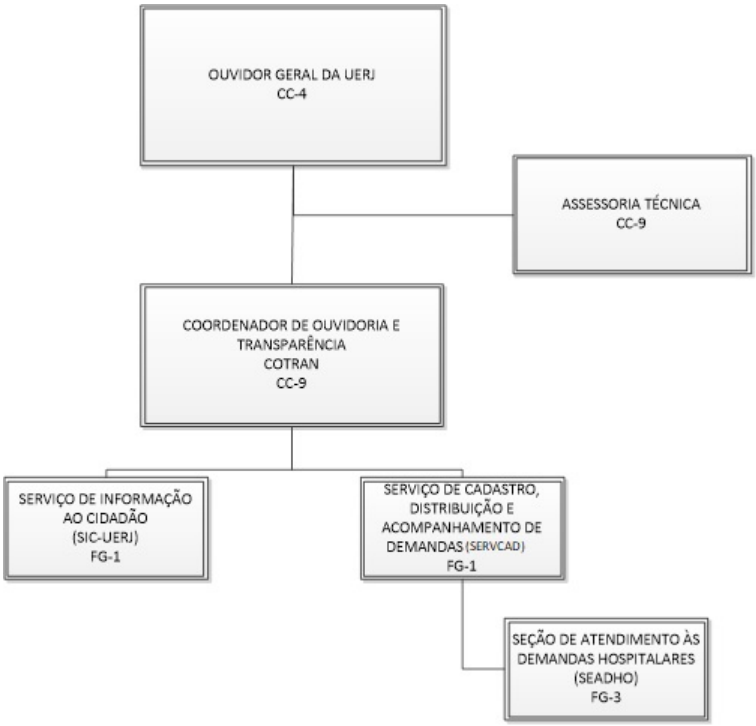
Art. 20 – O espaço físico onde se localiza a Ouvidoria Geral da Uerj passa a ser chamado de "*Espaço de Cidadania e Participação do Cidadão Professora Nilcea Freire*", tendo em vista sua contribuição ímpar para a implantação da primeira Ouvidoria Universitária do Estado do Rio de Janeiro.

Art. 21 – Este Ato Executivo de Decisão Administrativa entra em vigor nesta data, revogadas as disposições em contrário.

RICARDO LODI RIBEIRO
REITOR

ANEXO I

ORGANOGRAMA



Rio de Janeiro, 25 junho de 2021

Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Lodi Ribeiro**, **Reitor**, em 29/06/2021, às 11:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **18777939** e o código CRC **0C153D86**.

Rua São Francisco Xavier, 524, - Bairro Maracanã, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20550-900
Telefone: