



# OUVIDORIA



---

## **REGIMENTO INTERNO - OUVIDORIA**

### **CAPÍTULO I**

#### **Da Natureza, Objeto e Finalidade**

Art. 1º A Uneouro é um órgão autônomo que tem por finalidade contribuir com o desenvolvimento institucional, atuando como um canal de interlocução com a sociedade, em defesa dos princípios da legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, economia e publicidade, bem como os princípios da finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, propondo ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes para a melhoria dos procedimentos administrativos.

Parágrafo único. A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo instâncias universitárias e os integrantes das comunidades interna e externa.

Art. 2º São objetivos e diretrizes da Ouvidoria Geral:

I - Agir com presteza e imparcialidade;

II - Defender os direitos dos docentes, técnico-administrativos, discentes e comunidade externa em suas relações com a Universidade;

III - colaborar com a integração das ouvidorias;

IV - Promover, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, os direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

V - Zelar pela autonomia das Ouvidorias;

VI - Desenvolver medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos seus direitos como cidadãos e na promoção da melhoria contínua dos processos de trabalho;

VII - consolidar a participação social;

VIII - estabelecer canais de comunicação de forma aberta, honesta e objetiva, para possibilitar que as informações fluam de maneira rápida e sem nenhum entrave burocrático;

IX - Contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços.

### **CAPÍTULO II**

#### **Das Atribuições**

Art. 3º No exercício de suas funções, a Ouvidoria da Uneoouro tem as seguintes atribuições:

I - Contribuir para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados, o monitoramento, aperfeiçoamento das normas, procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais, interagindo com as comunidades internas e externas, sendo interlocutora entre a universidade e a sociedade;

II - Promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e órgãos;

III - sistematizar e divulgar informações relativas às demandas recebidas, através de relatórios periódicos, disponibilizando-os para consulta pública, no site da instituição, assim como encaminhando-os à Direção Geral;

IV - Facilitar aos interessados o acesso às informações públicas com base na Lei de Acesso à Informação, garantindo o acesso a esse direito fundamental;

V - Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário;

VI - Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, transparente e objetiva, promovendo o acesso à informação como um direito do cidadão e dever da instituição;

VII - orientar os interessados no encaminhamento e tramitação de suas manifestações, dando ciência das providências adotadas, assim como monitorar o cumprimento dos prazos e qualidade das respostas;

VIII - receber, dar tratamento e responder manifestações formuladas pelos colaboradores, alunos e comunidade externa, como sugestão, solicitação, elogio, reclamação e denúncia, esta última inclusive de forma anônima, desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos, que serão examinados e encaminhados aos setores responsáveis para conhecimento e providências;

IX - dar atendimento periódico a Faculdade Uneoouro;

X - Documentar de maneira padronizada, todas as demandas apresentadas;

XI - cooperar com as demais ouvidorias, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos, assim como promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

XII - implementar e recomendar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilite ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos.

### CAPÍTULO III

#### Da Vinculação e Estrutura Administrativa

Art. 4º A Ouvidoria da Uneouro está diretamente vinculada à Direção Geral, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

parágrafo único. Cumpra à Direção geral garantir o suporte necessário à Ouvidoria para o exercício de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da instituição.

Art. 5º A Ouvidoria terá a seguinte estrutura administrativa:

I - Ouvidor (a) -Geral

### CAPÍTULO IV

#### Da Função de Ouvidor e suas Competências

Art. 6º O Ouvidor-Geral deverá ser indicado pela Reitoria e apreciado pelo Conselho Superior de Administração, devendo pertencer ao quadro permanente da Uneouro.

§ 1º O Ouvidor-Geral será nomeado para mandato de 2 (dois) anos, com recondução por igual período a critério da administração superior

Art. 7º Compete ao Ouvidor-Geral:

I - Atuar na mediação dos interesses de todos, alunos e público externo junto a Universidade, exercendo o papel de porta-voz do cidadão na instituição;

II - Agir contra a usurpação de direitos ou abuso de poder, contra erros ou omissões, negligências e decisões injustas, na busca por uma administração mais eficiente e transparente;

III - prestar atendimento e informações ao cidadão, com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou prejulgamento;

IV - Garantir que as demandas recebidas e as sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, no tempo previamente determinado;

V - organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas da comunidade acadêmica e da sociedade, monitorar a partir delas, o desempenho e no cumprimento de suas finalidades;

VI - Produzir relatórios a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas e sugerir mudanças quando necessárias;

VII - promover palestras, encontros e seminários referentes a temas da Ouvidoria e de interesse da faculdade;

VIII - realizar as ações necessárias ao cumprimento das atribuições da Ouvidoria conforme disposto no artigo 3º.

## CAPÍTULO V

### Do Desligamento do Ouvidor-Geral

Art. 9º O desligamento do Ouvidor-Geral no curso do mandato ocorrerá:

I - a seu pedido;

II - por perda do vínculo funcional com a instituição;

III - por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;

IV - por conduta ética incompatível com a dignidade da função, respeitado amplo direito de defesa;

V - se for condenado em processo administrativo disciplinar.

## CAPÍTULO VI

### Da Documentação, Tipos de Manifestação, Procedimentos e Prazos

Art. 10. Todas as manifestações apresentadas à Ouvidoria serão documentadas, em ordem cronológica, pelo email : [ouvidoria@uneouro.edu.br](mailto:ouvidoria@uneouro.edu.br)

I - data de recebimento da manifestação;

II - tipo de manifestação;

III - nome do demandante;

IV - categoria (discente, docente, técnico-administrativo, público externo);

V - dados para contato com o demandante;

VI - manifestação apresentada;

VII - data da resposta;

VIII - protocolo de acompanhamento no sistema de controle;

IX - Resposta encaminhada pela unidade envolvida.

Art. 11. As manifestações a serem recebidas, tratadas e respondidas pela Ouvidoria da Uneouro serão:

I - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados;

II - Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

III - Solicitação: requerimento de adoção de providências por parte da Direção Geral;

IV - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço;

V - Denúncia: comunicação de prática de ato que não condizem com as regras institucionais;

VI - Solicitação de Simplificação ou Desburocratização de serviços públicos: solicitação de usuário descrevendo determinados procedimentos ou normas existentes na instituição como excessivos, injustificáveis e que ensejem revisão para diminuição de exigências.

Art. 12. A Ouvidoria da Uneouro utilizará para encaminhamento das demandas recebidas, exceto as solicitações de simplificação, a linha hierárquica institucional.

## Seção I

### Da Solicitação de Simplificação

Art. 13. As solicitações de simplificação de serviços serão efetivadas por meio de formulário denominado “Simplifique!”.

Art. 14. A Ouvidoria realizará a análise, classificará e encaminhará o “Simplifique!” Segundo os seguintes critérios:

I - Tratando-se de solicitação de simplificação que descreva exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas.

II - Tratando-se de denúncia que manifeste descumprimento das normas previstas esta será encaminhada a Direção Geral e será processada nos termos da Seção II deste Capítulo.

## Seção II

### Da Denúncia

Art. 15. Os “Simplifique!” recebidos e classificados como denúncia serão tratados pela Ouvidoria que deverá fazer a análise prévia quanto à aderência do fato narrado às normas de atendimento vigentes

e, em caso de descumprimento, fazer gestão junto ao agente denunciado a fim de que ele retifique a sua prática.

§ 1º Em caso de retificação, o agente denunciado firmará compromisso, que será encaminhado às partes interessadas.

§ 2º Havendo omissão ou recusa injustificada do agente denunciado em retificar o descumprimento, a denúncia deverá ser encaminhada imediatamente à Ouvidoria Geral, para providências cabíveis.

§ 3º A efetiva retificação da prática de atendimento levará ao arquivamento da denúncia, sem prejuízo de nova denúncia em razão de descumprimento.

Art. 16. As denúncias registradas na Ouvidoria, salvo as previstas no inciso II do art. 14 deste regimento, serão encaminhadas aos órgãos competentes de controle interno, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade.

Art. 17. A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;

II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração;

III - seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; não agir de modo temerário; ou prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

### Seção III

#### Da Denúncia Anônima e Reserva de Identidade

Art. 18. Consideram-se, respectivamente, denúncia anônima e reserva de identidade:

I - Denúncia anônima: manifestação que chega à Ouvidoria sem identificação;

II - Reserva de identidade: hipótese em que a Ouvidoria, a pedido ou de ofício, oculta a identificação do manifestante.

Art. 19. Em caso de denúncia anônima a Ouvidoria tratará e encaminhará aos órgãos responsáveis pela apuração, desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

§ 1º Recebida a denúncia anônima, os órgãos apuratórios a arquivarão e, se houver elementos suficientes, procederão, por iniciativa própria, à instauração de procedimento investigatório preliminar.

§ 2º O procedimento investigatório preliminar mencionado no inciso anterior não poderá ter caráter punitivo.

Art. 20. Sempre que solicitado, a Ouvidoria deve garantir acesso restrito à identidade do requerente e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas.

Parágrafo único. Nas situações que seja indispensável, para a apuração dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado aos órgãos apuratórios, que ficarão responsáveis a restringir acesso à identidade do manifestante a terceiros.

#### Seção IV

#### Dos Prazos

Art. 21. A Ouvidoria encaminhará resposta conclusiva ao manifestante, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos setores responsáveis, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

### CAPÍTULO VII

#### Da Resposta ao Cidadão

Art. 22. A Ouvidoria realizará análise prévia das manifestações e, se for o caso, encaminhará a manifestação, à unidade ou ao órgão responsável, para providências e oferecerá resposta conclusiva ao cidadão observando o prazo do art. 21 deste Regimento.

§ 1º Será considerada conclusiva a resposta à sugestão que oferecer ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de não ser possível o atendimento ou a solução pretendida.

§ 2º No caso da reclamação ou solicitação, entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

§ 3º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos competentes de controle interno ou externo e sobre os procedimentos a serem adotados.

Art. 23. O elogio direcionado, à unidade ou ao órgão deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência à área de Gestão de Pessoas para eventual registro em folha funcional.



Parágrafo único. No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e encaminhamento.

## CAPÍTULO VIII

### Dos Procedimentos Éticos

Art. 24. À equipe da Ouvidoria, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso.

## CAPÍTULO IX

### Das Disposições Gerais

Art. 25. A direção Geral compõe a estrutura organizacional, deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o seu acesso a serviços, informações e colaboradores. O ouvidor deverá sempre se dirigir a Direção Geral todos os fatos para melhor solucionar os problemas, de forma a criar harmonia institucional.

Art. 26. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.



Flaviane Liberato

Diretora Geral