



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA INTEGRAÇÃO LATINO-AMERICANA
CONSELHO UNIVERSITÁRIO

RESOLUÇÃO Nº 11, DE 12 DE MAIO DE 2014

Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal da Integração Latino-Americana – UNILA.

O Conselho Universitário da Universidade Federal da Integração Latino Americana (UNILA), no uso das atribuições estatutárias e regimentais que lhe são conferidas, considerando o que consta no processo nº 23422.000265/2014-56, e o deliberado em reunião realizada em 25 de abril de 2014, e considerando:

o disposto na Portaria Unila nº 111/2013, publicada no Boletim de Serviços nº 52 de 14 de março de 2013, que institui a Ouvidoria da UNILA e retificada pela Portaria Unila nº 186/2013 publicada no Boletim de Serviço nº 54 de 10 de maio de 2013.

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria da UNILA, de acordo com o anexo que integra a presente Resolução.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua aprovação e revoga as disposições em contrário.

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA UNILA

TÍTULO I

DA NATUREZA E COMPETÊNCIA

Art. 1º A Ouvidoria da UNILA é um órgão de promoção e defesa dos direitos individuais e coletivos da sociedade civil e da comunidade universitária em prol da melhoria do serviço público prestado pela UNILA.

Parágrafo Único – A Ouvidoria não possui caráter classista, executivo, judicativo ou deliberativo. Exerce papel mediador nas relações que envolvem todas as instâncias da UNILA e integrantes das comunidades interna e externa.

Art. 2º Compete a Ouvidoria:

I- receber, encaminhar e acompanhar, junto as unidades competentes, todas as demandas e sugestões que sejam de interesse da comunidade;

II- dar ciência, formalmente, ao interessado das providências tomadas;

III- sugerir às instâncias competentes, quando for o caso, ações corretivas e/ou saneadoras de problemas apontados pela comunidade;

IV- cobrar respostas das unidades administrativas a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento da alta direção da UNILA os eventuais descumprimentos;

V- dar o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional, às denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade;

VI- elaborar e apresentar relatórios semestrais ao CONSUN, ou quando este julgar oportuno;

VII - organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho da UNILA, especialmente no que se refere aos fatores e níveis de satisfação

dos cidadãos e às necessidades de correções e oportunidades de melhoria e inovação em processos e procedimentos institucionais;

VIII - promover a constante publicização de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão às ouvidorias e aos serviços oferecidos pelos seus órgãos;

IX - participar das reuniões do CONSUN, com direito a voz e sem direito a voto;

X - instituir e manter atualizado em banco de dados com todas as questões levadas a Ouvidoria;

XI - implementar projetos de participação e controle social dos cidadãos e entidades civis das atividades da UNILA, nos processos de formulação, acompanhamento e avaliação das atividades e serviços prestados, tais como audiências e consultas públicas;

XII - promover e/ou apoiar a capacitação dos servidores da UNILA em temas relacionados com as atividades da Ouvidoria;

XIII - propor normas e procedimentos para as atividades de Ouvidoria;

XIV - exercer as atribuições relativas ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, de que trata o art. 9º do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

XV - Apresentar o planejamento das atividades da área em atendimento à legislação vigente;

XVI - exercer outras atividades que lhe forem atribuídas pelo CONSUN.

TÍTULO II

DA ESTRUTURA

Art. 3º A Ouvidoria da UNILA terá a seguinte estrutura organizacional:

I- um Ouvidor e seu Vice, e;

II- um Secretário.

Art. 4º A Ouvidoria será exercida por um Ouvidor, e, em suas faltas e impedimentos, pelo Vice-Ouvidor, escolhidos dentre os servidores técnico-administrativos portadores de diploma de nível superior submetidos ao regime de trabalho de 40 horas, ou por docentes em regime de dedicação exclusiva.

Art. 5º O Ouvidor e seu Vice, serão nomeados pelo Reitor e escolhidos pelo Conselho Universitário, dentre os candidatos, não conselheiros, inscritos.

§ 1º Serão eleitos Ouvidor e seu Vice, os candidatos que obtiverem o maior número de votos, para o respectivo pleito.

§ 2º O Ouvidor e seu Vice terão mandato de 3 (três) anos, não sendo permitida recondução.

§ 3º O Ouvidor poderá ser destituído de seu cargo pelo Conselho Universitário, desde que aprovado por maioria absoluta dos votos, em decorrência de proposta fundamentada do Reitor ou por 1/3 (um terço) de membros do Conselho Universitário (CONSUN).

Art. 6º Constituem motivos para a destituição do Ouvidor:

I- perda de vínculo funcional com a UNILA, e/ou;

II- conduta ética incompatível com a dignidade da função, a critério do Conselho Universitário;

III – baixa produtividade.

Art. 7º Pelo exercício de suas atividades, o Ouvidor fará jus a uma gratificação equivalente ao Cargo de Direção – CD, nível 3.

Parágrafo único: Até que seja disponibilizado nova gratificação CD-3 para a Unila, o Ouvidor fará jus a retribuição de FG, nível 1.

TÍTULO III

DA COMPETÊNCIA DO OUVIDOR

Art. 8º O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, visando garantir a dignidade do ser humano.

§ 1º No exercício de suas funções, o Ouvidor poderá se dirigir, oficial e diretamente, aos integrantes da comunidade universitária para solicitar informações por escrito, num prazo de até 10 (dez) dias, contados a partir da data de recebimento da notificação, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa apresentada.

§ 2º O não cumprimento do disposto no parágrafo anterior sujeitará ao dirigente ou servidor a apuração de sua responsabilidade, através de procedimentos administrativos pertinentes adotados pelo Magnífico Reitor, mediante representação do Ouvidor.

§ 3º A Ouvidoria fará constar obrigatoriamente em seus relatórios o nome do servidor, dirigente ou não, que deixar de cumprir os prazos estabelecidos no § 1º deste artigo.

TÍTULO IV

DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 9º As demandas apresentadas à Ouvidoria deverão ser documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro:

I- data do recebimento da demanda, feita preferencialmente em formulário eletrônico apropriado;

II- nome do demandante;

III- endereço, telefone e/ou *e-mail* do demandante;

IV- forma de contato mantido: pessoal, por telefone, carta, *e-mail*, fax;

V- proveniência da demanda: comunidade interna ou externa;

VI- tipo de demanda: denúncia, reclamação, dúvida, sugestão, elogio, outros;

VII- situação apresentada;

VIII- unidade envolvida;

IX- resposta e data da resposta.

Parágrafo Único – Não serão aceitas demandas anônimas (Art. 5º da CF)

TÍTULO V

DAS DIRETRIZES

Art. 10 A organização e o funcionamento da unidade de ouvidoria dar-se-á mediante a observância das seguintes diretrizes:

I - zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários;

II – a objetividade e a imparcialidade no tratamento das informações, sugestões, reclamações e denúncias recebidas de seus usuários;

III – a gratuidade de suas atividades e serviços;

IV – a defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos;

V - a transparência e a moralidade da atuação dos órgãos e entidades públicas;

VI – a atuação coordenada, integrada e horizontal entre as unidades de Ouvidoria e vínculo à Ouvidoria Geral da União;

VII – o aprofundamento do exercício da cidadania dentro e fora da Administração Pública.

TÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 11 O Gabinete do Reitor, o do Vice-Reitor, os Dirigentes dos Institutos Acadêmicos, das Unidades Administrativas, dos Centros e Órgãos Complementares deverão promover o acesso da Ouvidoria à documentação e aos dados necessários para a devida instrução de resposta e demandante.

Art. 12 A Auditoria Interna, a Procuradoria Geral da UNILA e a Comissão de Sindicância, devem atuar em parceria com a Ouvidoria, tendo como pressuposto o princípio da cooperação.

Art. 13 Serão assegurados à Ouvidoria, para pleno exercício de suas atribuições, com independência e autonomia da administração superior:

I- recursos financeiros, humanos e materiais, e;

II- serviços de comunicação que assegurem a interatividade com a comunidade.

Art. 14 Os casos omissos serão decididos pelo Conselho Universitário.

Art. 15 O presente Regimento Interno entra em vigor na data da sua aprovação e revoga as disposições em contrário.

Josué Modesto dos Passos Subrinho

Observações:

[Publicada no Boletim de Serviço nº 102, de 23 de maio de 2014, p. 4-6](#)