



RESOLUÇÃO Nº 59, DE 27 DE JUNHO DE 2013

O CONSELHO UNIVERSITÁRIO da Universidade Federal do Pampa, em sua 42ª Reunião Ordinária, realizada no dia 27 de junho de 2013, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Art. 10 do Estatuto da Universidade, e considerando a Resolução nº 40, de 24 de novembro de 2011, que instala a Ouvidoria da UNIPAMPA,

RESOLVE:

APROVAR o seguinte REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA:

CAPÍTULO I DA ESTRUTURA BÁSICA DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria da UNIPAMPA fica localizada no prédio da Reitoria, resguardada sua independência funcional da Reitoria no âmbito de suas atribuições.

Art. 2º A Ouvidoria tem a seguinte estrutura básica:

- I. Ouvidor;
- II. Ouvidor substituto;
- III. servidores lotados na Ouvidoria.

§1º A Ouvidoria da UNIPAMPA é coordenada pelo Ouvidor, cujo nome deve ser indicado pelo Reitor, conforme o Art. 5º da Resolução Nº 40/2011 do Conselho Universitário (CONSUNI).

§2º O Ouvidor indica e o Reitor designa o Ouvidor substituto, devendo este atender aos pré-requisitos do Art. 6º deste Regimento.

§3º O Ouvidor e seu substituto devem ter perfil convergente com a missão do exercício da confidencialidade, respeito ao sigilo e mediação de conflitos para alcançar a finalidade de conscientização da população de seu direito de receber um serviço público de qualidade.

§4º Por necessidade e a critério do Ouvidor, com autorização do Reitor, podem ser designados, temporariamente, outros membros da comunidade acadêmica para comporem grupos de trabalho ou estudo e para a realização de trabalhos e análises técnicas da Ouvidoria.

Art. 3º O Reitor, considerando a natureza e a relevância dos serviços prestados, deve fixar a provisão necessária para atender a essa estrutura.

Art. 4º O serviço de Ouvidoria da UNIPAMPA atende aos usuários, pessoalmente, por telefone, através de formulário eletrônico disponível no site da Ouvidoria, ou por e-mail, no endereço eletrônico: ouvidoria@unipampa.edu.br.

Art. 5º É vedada a criação no âmbito da UNIPAMPA, sem a anuência do Conselho Universitário, de instâncias com atribuições semelhantes às da Ouvidoria e/ou com a mesma denominação.

CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR

Art. 6º São pré-requisitos para ser escolhido e nomeado como Ouvidor:

- I. integrar o quadro permanente de servidores docentes e técnico-administrativos em educação da UNIPAMPA;
- II. trabalhar em regime de dedicação exclusiva, no caso de docente, ou de quarenta horas semanais, no caso de técnico-administrativo em educação;
- III. possuir curso superior completo;
- IV. conhecer a estrutura e o funcionamento da Universidade, bem como a sua Legislação;
- V. ter perfil para o exercício da função, conforme Art. 7º da Resolução Nº 40/2011 do CONSUNI.

Art. 7º A função do Ouvidor não pode ser acumulada com o desempenho de qualquer mandato classista, exercício de qualquer cargo de direção (CD), de função gratificada (FG), de coordenação ou assessoramento, além de não poder ser ocupada por servidores aposentados, licenciados, afastados para qualificação, docentes visitantes e substitutos.

Parágrafo único. É incompatível com o cargo de Ouvidor o exercício de outra atividade pública ou privada, ressalvadas as atividades de ensino, pesquisa e extensão próprias da UNIPAMPA.

Art. 8º Ao Ouvidor e a seu substituto é vedado atuar como defensor dativo ou como membro de comissão em sindicâncias ou processos administrativos que tenham por objeto matéria que foi submetida previamente à apreciação da Ouvidoria.

CAPÍTULO III DAS COMPETÊNCIAS DO OUVIDOR E DA OUVIDORIA

Art. 9º Além das competências e atribuições do Ouvidor da UNIPAMPA já descritas no Art. 6º da Resolução Nº 40/2011, aplicam-se também:

- I. rejeitar e arquivar as manifestações improcedentes mediante despacho fundamentado, podendo o requerente, ao ter ciência, recorrer da decisão ao Reitor no prazo de 03 (três) dias úteis;
- II. encaminhar aos setores/unidades envolvidos as solicitações para que possam:
 - a. no caso de consulta: responder às questões apresentadas, dirimindo as dúvidas do cidadão;
 - b. no caso de reclamação: explicar o fato, proceder às devidas correções ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

c. no caso de denúncia: apurar o fato, proceder à abertura do procedimento ou processo administrativo disciplinar ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

d. no caso de sugestão: adotá-la, estudá-la ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

e. no caso de elogio e agradecimento: conhecer os aspectos positivos e admirados na execução das atividades ou dos trabalhos realizados pela Administração Pública;

III. transmitir ao solicitante, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir do recebimento da demanda, a posição da unidade/setor envolvido, e, caso necessário, a critério do próprio Ouvidor, estender o prazo em razão da natureza da solicitação;

IV. registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria, conforme o Capítulo V deste Regimento;

V. cumprir e fazer cumprir este Regimento.

Art. 10 Os pedidos de acesso à informação que requerem mais de 10 (dez) dias para o desenvolvimento de resposta e pesquisa de dados institucionais são encaminhados pela Ouvidoria ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), para serem registrados e atendidos, amparados pela Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011.

Art. 11 A Ouvidoria utiliza para encaminhamento das demandas e sugestões a estrutura hierárquica institucional.

Parágrafo único. Quando a linha hierárquica não responder à determinada demanda, o assunto será encaminhado ao Reitor.

Art. 12 A Ouvidoria não é responsável pela apuração e investigação de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas pela própria Ouvidoria.

CAPÍTULO IV DO DESLIGAMENTO E AFASTAMENTO DO OUVIDOR

Art. 13 O desligamento do Ouvidor, bem como de qualquer outro membro da Ouvidoria pode ocorrer:

I. a seu pedido;

II. ao perder o vínculo funcional com a Instituição ou haver alteração do regime de trabalho;

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

IV. por conduta ética incompatível com a função, respeitado amplo direito de defesa;

V. por negligência no cumprimento de suas obrigações e funções, respeitado amplo direito de defesa;

VI. se for condenado em processo administrativo disciplinar; e

VII. se for condenado por crime, em decisão judicial transitada em julgado.

Parágrafo único. O Ouvidor pode ser destituído do cargo, a qualquer tempo, a critério do Reitor.

Art. 14 Em caso de férias, impedimentos temporários ou afastamento do Ouvidor, esse é substituído pelo Ouvidor substituto.

CAPÍTULO V DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 15 Para efeito de controle, todas as solicitações apresentadas à Ouvidoria são documentadas, em ordem cronológica, devendo constar no registro:

- I . número de atendimento da demanda;
- II . data de recebimento da demanda;
- III. dados do solicitante (nome, contato de telefone e/ou e-mail e cidade/UF);
- IV. proveniência da demanda: Aluno da UNIPAMPA, Aluno de outra instituição, Docente da UNIPAMPA, Docente de outra instituição, Servidor TAE da UNIPAMPA, Servidor TAE de outra instituição, prestação de serviços terceirizados e comunidade externa;
- V. forma de contato mantido: sistema on-line da Ouvidoria, e-mail, pessoalmente, telefone ou carta;
- VI. tipo de demanda: dúvida, reclamação, elogio, comentário, sugestão, denúncia, agradecimento, opinião e crítica.
- VII. assunto da demanda;
- VIII. unidade envolvida;
- IX. situação apresentada;
- X. resposta ao solicitante.
- XI . data de resposta.

§1º As manifestações são recebidas através de formulário eletrônico específico disponível no portal da UNIPAMPA.

§2º Mesmo em caso de atendimento pessoal, a Ouvidoria deve cadastrar a manifestação através do formulário eletrônico, para fins de registro.

CAPÍTULO VI DA DIVULGAÇÃO

Art. 16 A Ouvidoria encaminha, semestralmente, para o Gabinete do Reitor, para os gestores e para o Conselho Universitário relatório referente aos atendimentos realizados.

Parágrafo único. Os relatórios devem ser publicados no portal da UNIPAMPA, com o intuito de oferecer ampla publicidade.

Art. 17 A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

- I. o número total das demandas recebidas, atendidas e pendentes em cada mês e a soma das demandas dos 06 (seis) meses;
- II. a quantidade de demandas recebidas a cada mês por grupo de usuários;

III. as quantidades de demandas por categorias, com quantitativos mensais de solicitações definidas como:

- a. dúvidas;
- b. reclamações;
- c. elogios;
- d. comentários;
- e. sugestões;
- f. denúncias;
- g. agradecimentos;
- h. opiniões;
- i. críticas.

IV. a quantidade mensal das demandas por contato pelo site da Ouvidoria, pelo e-mail, por telefone, por carta e pessoalmente;

V. unidades administrativas demandadas e encaminhamentos adotados semestralmente.

CAPÍTULO VII DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS

Art. 18 A equipe da Ouvidoria da UNIPAMPA, no exercício de suas funções, deve zelar pela ética, transparência, sigilo, integridade, dignidade e respeito da pessoa humana, atuando em consonância com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição da República Federativa do Brasil, do Regime Jurídico Único e do Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.

Art. 19 Os casos omissos e as dúvidas suscitadas na aplicação deste Regimento serão esclarecidos pelo Ouvidor.

Art. 20 Este Regimento pode ser modificado, a qualquer tempo, por proposta do Conselho Universitário ou do Ouvidor, com a aprovação do referido Conselho.

Art. 21 Este Regimento entra em vigor na data de sua aprovação e revoga as disposições em contrário.

ULRIKA ARNS
Reitora