

## **RESOLUÇÃO Nº 40, DE 24 DE NOVEMBRO DE 2011**

O CONSELHO UNIVERSITÁRIO da Universidade Federal do Pampa, em sua 23ª Reunião Ordinária, realizada nos dias 24 e 25 de novembro de 2011, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Art. 19 do Estatuto da Universidade, e considerando o disposto no Art. 37, parágrafo 3º, inciso I, da Constituição Federal, que estabelece a necessidade de manutenção, pela administração direta e indireta, de formas de participação popular no acompanhamento da prestação de serviço público,

### **RESOLVE:**

**INSTALAR a OUVIDORIA da UNIPAMPA.**

Art. 1º A Ouvidoria da UNIPAMPA constituir-se-á em setor diretamente vinculado ao Gabinete da Reitoria, sem caráter deliberativo, executivo ou judicativo, dotado de competência própria, nos termos desta Resolução.

Art. 2º Constitui-se finalidade da Ouvidoria da UNIPAMPA a defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos, da comunidade externa e acadêmica, aqui denominados como cidadãos, recebendo suas dúvidas, reclamações, elogios, comentários, sugestões e denúncias.

Art. 3º A Ouvidoria da UNIPAMPA fica sob a responsabilidade do Ouvidor, que exerce as suas atividades com autonomia e no interesse geral dos cidadãos.

Art. 4º O ocupante da função prevista no artigo anterior é indicado pelo Reitor e substituído, nos afastamentos temporários do Ouvidor e nos impedimentos eventuais deste, por servidor indicado e previamente designado na forma prevista no Regimento da Ouvidoria.

Art. 5º Das competências da Ouvidoria:

I. receber as dúvidas, reclamações, os elogios, comentários, as sugestões e denúncias dos cidadãos, docentes, técnico-administrativos, discentes, funcionários terceirizados e outros integrantes da comunidade externa;

II. analisar as dúvidas, reclamações, os elogios, comentários, as sugestões e denúncias recebidas e encaminhar o resultado de sua análise aos setores administrativos competentes e, se necessário, recomendar aos órgãos e unidades responsáveis a avaliação técnica e a adoção de medidas para a correção e prevenção das falhas e omissões que impliquem na inadequada prestação dos seus serviços;

III. coletar, organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicativos quantificados do nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados no âmbito da UNIPAMPA, dando conhecimento, semestralmente, ao Conselho Universitário e à Ouvidoria Geral da República;

IV. incentivar a participação dos cidadãos no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços da UNIPAMPA.

Art. 6º Das competências e atribuições do Ouvidor da UNIPAMPA:

I. receber, analisar e encaminhar as dúvidas, reclamações, os elogios, comentários, as sugestões e denúncias, fazendo a mediação necessária com os setores da Universidade e assim oferecendo informações corretas aos questionamentos dos cidadãos sobre o funcionamento da Instituição;

II. acompanhar as providências adotadas pelos setores e unidades competentes, garantindo o direito de solução e mantendo o requerente informado;

- III. oferecer sempre aos cidadãos uma resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- IV. atender com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- V. agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- VI. zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública;
- VII. resguardar o sigilo das informações;
- VIII. sugerir, ao setor interno competente, medidas que visem ao aprimoramento dos serviços prestados;
- IX. organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e elaborar relatórios semestrais referentes aos atendimentos realizados pela Ouvidoria, com o intuito de monitorar o nível de satisfação dos cidadãos e de apresentar os dados ao Conselho Universitário, dando-lhe ampla publicidade;
- X. prestar informações e esclarecimentos ao Conselho Universitário, quando convocado para tal fim;
- XI. interagir com ouvidores de outras Universidades, com o objetivo de aperfeiçoar o desempenho de suas atividades;
- XII. estar atento a todas as ações da Universidade no seu relacionamento com a comunidade acadêmica e comunidade externa;
- XIII. sugerir às diversas instâncias da administração universitária, a partir do diagnóstico institucional possibilitado pelos relatórios semestrais, medidas de aperfeiçoamento acadêmico e administrativo da Instituição;
- XIV. encaminhar aos setores responsáveis todas as denúncias recebidas para apuração e adoção de medidas necessárias para a adequada prestação do serviço público;
- XV. encaminhar à Comissão de Ética, em casos específicos, eventuais reclamações e denúncias que requeiram a realização de diligências ou investigações, sempre confidenciais;
- XVI. contribuir para a disseminação de formas de participação dos cidadãos no acompanhamento e na fiscalização da prestação de serviços públicos da Universidade.

Parágrafo único. No exercício das atribuições previstas neste artigo, o Ouvidor deve:

- a. recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;
- b. receber reclamações e denúncias anônimas, se justificáveis as razões do anonimato;
- c. proteger o sigilo, sempre que solicitado, da identidade do interessado, nos casos de reclamações ou denúncias;
- d. quando explicitamente solicitado por um dos órgãos ou entidades vinculados à Universidade, tratar das reclamações, das sugestões, dos elogios e das denúncias recebidos por esses.

Art. 7º Das características e perfil indispensáveis ao Ouvidor, no exercício de suas funções:

- I. capacidade de mediação para a solução de conflitos;
- II. probidade;
- III. proatividade;
- IV. iniciativa;
- V. capacidade de análise crítica para a seleção e tratamento de assuntos de diferentes natureza e grau de complexidade;
- VI. imparcialidade;
- VII. bom senso e educação;

VIII. facilidade de comunicação e expressão, bem como discernimento para compreender com a máxima exatidão as demandas dos cidadãos.

Art. 8º Do funcionamento da Ouvidoria:

I. fica estabelecido o prazo de 7 (sete) dias úteis, a partir da data de recebimento, para as unidades e setores vinculadas à Universidade apresentarem os resultados das apurações ao Ouvidor, que responde diretamente ao interessado, e, caso necessário, o prazo pode ser estendido em razão da natureza da solicitação, a critério do Ouvidor;

II. com o intuito de realizar a devida mediação, o Ouvidor pode, a qualquer tempo, solicitar as informações necessárias para o acompanhamento das providências adotadas pelas unidades e setores vinculados à Universidade, sendo-lhe franqueado acesso livre a informações, registros, processos e documentos necessários ao pleno exercício de suas atribuições;

III. para o adequado funcionamento da Ouvidoria, é aconselhado que os servidores da Universidade, de todos os níveis, atendam, com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pelo Ouvidor.

Art. 9º Do atendimento aos cidadãos:

I. qualquer pessoa física ou jurídica pode, diretamente ou mediante representação, apresentar dúvidas, reclamações, elogios, comentários, sugestões e denúncias ao Ouvidor;

II. quando a manifestação for uma reclamação ou denúncia devem constar de seu registro os motivos que a determinou e a identidade do interessado, que deve ser protegida por sigilo, sempre que solicitado;

III. o Ouvidor não aprecia questões que tenham por objeto análise da decisão judicial ou de questão posta em juízo, nem coloca em causa o bom fundamento das decisões nele tomadas;

IV. quando for o caso, o Ouvidor aconselha o interessado a dirigir-se à Comissão de Ética ou à autoridade competente.

Art. 10 O Ouvidor deve cooperar com as demais ouvidorias do Governo Federal, bem como com as de Estados, Municípios, Distrito Federal e demais entidades públicas e privadas, visando salvaguardar os direitos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados.

Art. 11 São assegurados à Ouvidoria, para pleno e autônomo desenvolvimento de suas atividades:

I. recursos financeiros, humanos, materiais e instalações;

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

III. contribuição temporária de servidores para desempenhar assessorias técnicas.

Parágrafo único. Os serviços de comunicação de que trata o inciso II do *caput* incluem: homepage, e-mail, cartas, telefone, a serem implementados oportunamente.

Art. 12 O funcionamento detalhado da Ouvidoria é descrito e delimitado posteriormente em Regimento da Ouvidoria, após a sua instalação e início das atividades.

Art. 13 As atividades concernentes à Ouvidoria têm início imediatamente após a aprovação desta Resolução pelo Conselho Universitário.

Art. 14 Após a indicação do Ouvidor, é constituído grupo de trabalho para elaboração do Regimento da Ouvidoria.

Parágrafo único. O Ouvidor indicado para o início das atividades concernentes à instalação da Ouvidoria deve colaborar na elaboração do Regimento.

Art. 15 Esta resolução entra em vigor na data de sua aprovação e revoga as disposições em contrário.

**Maria Beatriz Luce**  
*Reitora pro tempore*