

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 0012, DE 20 DE MARÇO DE 2018

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

TÍTULO I

DA NATUREZA E DA COMPETÊNCIA

Art. 1º A Ouvidoria da Universidade de Brasília é um órgão de promoção e defesa dos direitos de estudantes, docentes, servidores técnico-administrativos e da comunidade extrauniversitária em suas relações com a UnB, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas.

Art. 2º Compete à Ouvidoria da Universidade de Brasília as seguintes atribuições, além de outras decorrentes da sua área de atuação:

I - receber, efetuar a análise preliminar e encaminhar às autoridades competentes elogios, reclamações, solicitações e sugestões de estudantes, professores, servidores técnico-administrativos e da sociedade, atuando com independência na produção de apreciações acerca da atuação dos órgãos acadêmicos e administrativos da Universidade de Brasília;

II - receber, efetuar a análise preliminar e encaminhar às instâncias de apuração denúncias a respeito de quaisquer possíveis violações de direitos individuais ou coletivos, de atos ilegais, bem como de qualquer ato de improbidade administrativa, praticados por agentes ou servidores públicos de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente à atuação da UnB;

III - promover as ações necessárias à análise prévia/apuração da veracidade das reclamações e denúncias nos órgãos competentes, solicitando as providências necessárias ao saneamento das irregularidades e/ou ilegalidades constatadas;

IV - contribuir para a promoção, também, em várias instâncias acadêmicas e administrativas, dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

V - recomendar às instâncias acadêmicas e administrativas a adoção de medidas que visem à melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição, a partir da sistematização de dados obtidos pela escuta das manifestações acolhidas;

VI - produzir, semestralmente, relatório circunstanciado de suas atividades, a ser apresentado para apreciação do(a) Reitor(a) e do Conselho Universitário da Universidade de Brasília.

TÍTULO II

DA ESTRUTURA, DAS ATRIBUIÇÕES E DAS COMPETÊNCIAS

CAPÍTULO I

DA ESTRUTURA

Art. 3º A Ouvidoria da Universidade de Brasília terá a seguinte estrutura administrativa:

I - Ouvidor(a);

II - Assessoria técnica;

III - Secretaria;

IV - Coordenação de Serviço de Informação ao Cidadão.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações públicas será regido nos termos da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 4º A Ouvidoria da Universidade de Brasília será administrada por um(a) Ouvidor(a), a ser indicado(a) pelo(a) Reitor(a) e aprovado(a) pelo Conselho Universitário da Universidade de Brasília.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 5º No exercício de suas funções, a Ouvidoria tem as seguintes atribuições:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

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

III - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados em encaminhar as suas manifestações;

IV - orientar os docentes, os servidores técnico-administrativos, os alunos e a comunidade externa a respeito da melhor forma de encaminharem as suas demandas, instruí-las e acompanharem a sua tramitação;

V - receber denúncias, reclamações, solicitações e sugestões acerca dos procedimentos e das práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de corrigi-los e aperfeiçoá-los nos órgãos competentes, buscando sempre o diálogo entre as partes;

VI - recepcionar e encaminhar elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados, sugerindo à chefia imediata o registro da menção elogiosa na pasta funcional do servidor no Decanato de Gestão de Pessoas (DGP);

VII - encaminhar as manifestações acolhidas ao órgão competente, solicitando a apuração necessária e o retorno à Ouvidoria, a fim de informar ao manifestante a respeito das providências tomadas;

VIII - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, com vistas à correção e à prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público, bem como o aperfeiçoamento dos serviços;

IX - implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilite ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos;

X - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a área/unidade acadêmica ou administrativa da UnB ou entre as partes envolvidas no processo;

XI - orientar a atuação das demais unidades de Ouvidoria da UnB existentes nesta Instituição, promovendo a sua coordenação em constituição de rede interna de atendimento às comunidades universitária e externa.

§1º A Ouvidoria, caso solicitado ou julgue necessário, deverá manter o acesso restrito à identidade do demandante.

§2º São atribuições do SIC (UnB):

a) atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;

b) receber o pedido de acesso e, sempre que possível, fornecer imediatamente a informação;

c) registrar o pedido de acesso em sistema eletrônico específico entregando o número do

protocolo, que conterà a data de apresentação do pedido; e

d) encaminhar o pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber.

CAPÍTULO III DAS COMPETÊNCIAS DO(A) OUVIDOR(A)

Art. 6º Compete ao(à) Ouvidor(a):

I - ouvir os membros da comunidade da UnB e o cidadão em geral, com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou prejulgamento;

II - garantir aos usuários do serviço da Ouvidoria resposta por escrito às indagações e às questões apresentadas, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

III - buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, objeto da manifestação, evitando a sua repetição;

IV - recomendar as alterações procedimentais para a melhoria da qualidade dos serviços prestados no atendimento aos membros da comunidade.

Art. 7º O(A) Ouvidor(a) exercerá as suas funções com independência e autonomia, visando garantir a dignidade do ser humano.

§1º No exercício de suas funções, o(a) Ouvidor(a) poderá se dirigir, oficial e diretamente, aos integrantes da comunidade universitária para solicitar informações por escrito.

§2º O(A) Ouvidor(a) apresentará relatórios semestrais à Reitoria e ao Conselho Universitário, com o número de atendimentos realizados, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes, entre outros, sem prejuízo do encaminhamento de relatórios parciais.

§3º O(A) Ouvidor(a) exercerá mandato de dois anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período.

Art. 8º As demandas e as recomendações atendidas de forma insatisfatória, ou não atendidas, serão encaminhadas às instâncias superiores ou à Reitoria para ciência e adoção de medidas necessárias.

Art. 9º O(A) Reitor(a) poderá baixar instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria.

Art. 10. O(A) Ouvidor(a) terá garantido o direito à voz nos Colegiados Superiores da Universidade de Brasília.

TÍTULO III DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 11. As demandas apresentadas à Ouvidoria deverão ser documentadas, como registro formal, em ordem cronológica, constando em seu registro:

I - data do recebimento da demanda;

II - nome do demandante;

III - telefone e/ou e-mail do demandante;

IV - forma de contato mantido: sistema informatizado, Sistema Eletrônico de Informação (SEI), pessoal, telefone, carta e/ou e-mail;

V - proveniência da demanda: comunidade interna ou externa;

VI - tipo de demanda: denúncia, elogio, pedido de acesso à informação, reclamação, sugestão e solicitação;

VII - situação apresentada;

VIII - unidade envolvida;

IX - resposta;

X - data da resposta.

§ 1º Os incisos II, III e V não se aplicam quando se tratar de manifestação anônima.

§ 2º Os casos apresentados por telefone serão registrados e contabilizados na Ouvidoria; porém, só serão tramitados após o registro por escrito do interessado à Ouvidoria.

TÍTULO IV

DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS

Art. 12. O(A) Ouvidor(a) e sua equipe, no exercício de suas funções, devem zelar pela ética, pela integridade e dignidade da pessoa humana, atuando em consonância com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos e da Constituição da República Federativa do Brasil.

TÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 13. O Gabinete da Reitoria, o da Vice-Reitoria, os Decanatos, os Dirigentes das Unidades Acadêmicas, das Unidades Administrativas, dos Centros e dos Órgãos Complementares deverão promover o acesso da Ouvidoria à documentação e aos dados necessários para a adequada instrução de resposta ao demandante.

Art. 14. O Gabinete da Reitoria assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria da UnB cumpra as atribuições previstas neste Regimento.

Art. 15. Este Regimento entrará em vigor nesta data e revoga o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade de Brasília aprovado pela Resolução do Conselho Universitário (Consuni) n. 7/2011, de 24 de maio de 2011.

C/Cópia: Especificar as unidades para as quais foram distribuídas a resolução.

Referência: Processo nº 23106.110329/2016-71

SEI nº 2281567