



RESOLUÇÃO Nº 024/2011, DE 28 DE ABRIL DE 2011
CONSELHO UNIVERSITÁRIO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALFENAS – UNIFAL-MG

~~O Conselho Universitário da UNIFAL-MG, no uso de suas atribuições regimentais e estatutárias, tendo em vista o que consta no Processo nº 23087.00949/2011-63 e o que ficou decidido em sua 23ª reunião de 28-04-2011,~~

~~**RESOLVE,**~~

~~**Art. 1º APROVAR** o Regimento Interno da **Ouvidoria**, da UNIFAL-MG.~~

~~**Art. 2º REVOGAM-SE** as disposições em contrário.~~

~~**Art. 3º** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação no Quadro de Avisos da Secretaria Geral. Será, também, publicada no Boletim Interno da UNIFAL-MG.~~

~~Prof. **Paulo Márcio de Faria e Silva**
Presidente do Conselho Universitário~~

~~**DATA DA PUBLICAÇÃO**
UNIFAL-MG
02-05-2011~~

REGIMENTO INTERNO

OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALFENAS — MG

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS

Art. 1º — A Ouvidoria da UNIFAL MG, órgão suplementar da Reitoria, é um veículo de comunicação entre a comunidade, interna e externa, e os órgãos da estrutura organizacional da instituição, contribuindo para o exercício da cidadania e visando ao aprimoramento institucional de maneira democrática e participativa.

Art. 2º — Compete à Ouvidoria:

I — receber, apurar a procedência e encaminhar consultas, críticas, denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões ou demais manifestações que lhe forem dirigidas por membros das comunidades universitária e externa, referentes às atividades da UNIFAL MG;

II — acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e mantendo o(s) interessado(s) informado(s) do trâmite dos processos;

III — propor aos Órgãos da Administração da UNIFAL MG a edição, alteração e revogação de atos normativos internos, com vistas ao aperfeiçoamento acadêmico e administrativo da Instituição, nos termos da legislação vigente;

IV — promover e divulgar suas ações, visando à melhor consecução de seus objetivos;

V — encaminhar semestralmente a Reitoria o relatório das atividades praticadas;

Art. 3º — No exercício das atribuições previstas no artigo anterior, a Ouvidoria da UNIFAL MG deverá:

I — receber as requisições formuladas por membros da comunidade, mesmo aquelas sem identificação, neste caso, se justificáveis as razões de anonimato e aceitas pelo Ouvidor, encaminhando-as a quem de direito;

II — recusar como objetos de apreciação as questões pendentes de decisão judicial, podendo, entretanto, apresentar soluções no âmbito administrativo;

III — rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações consideradas improcedentes, mediante despacho fundamentado, podendo o requerente recorrer da decisão ao Reitor no prazo de três dias após a sua ciência;

IV — promover as necessárias diligências, visando ao esclarecimento das questões em análise, sendo, no entanto, expressamente vedada a participação do titular da Ouvidoria, ou qualquer de seus membros, como defensor dativo em processo administrativo interno;

V — manter contato com outras Ouvidorias e entidades representativas da sociedade com vistas ao aprimoramento dos serviços e do exercício da cidadania;

VI — atender o requisitante sempre com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, oferecendo-lhe uma resposta objetiva à questão apresentada, no menor prazo possível;

VII — agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da ética, moralidade, legalidade, impessoalidade e eficiência pública;

VIII — resguardar o sigilo das informações.

~~IX — promover a divulgação do serviço de Ouvidoria da UNIFAL MG.~~

~~Art. 4º — Serão consideradas razões para o anonimato:~~

~~I — direito de manter-se no anonimato e à privacidade;~~

~~II — escândalo moral do manifestante;~~

~~III — represálias, opressão e perseguição, com conseqüências individuais, coletivas ou para terceiros;~~

~~IV — por razões políticas e partidárias.~~

~~Art. 5º — Serão consideradas improcedentes as manifestações com assédio, trotes, perseguição, ameaças, intimidação, com a finalidade de denegrir, prejudicar e ferir a honra de outros.~~

~~Parágrafo único. Também será considerada improcedente as manifestações desprovidas de razão, veracidade, ou aquela que têm a intenção de subverter a ordem universitária e o bem-estar social.~~

CAPÍTULO II DA ORGANIZAÇÃO

~~Art. 6º A Ouvidoria da UNIFAL MG é dirigida pelo Ouvidor, escolhido pelo Reitor dentre os servidores públicos federais ativos e estáveis da UNIFAL MG.~~

~~Parágrafo único. Por necessidade e a critério do Ouvidor poderão ser designadas pelo Reitor, Comissões ou Assessorias necessárias à realização dos trabalhos técnicos da Ouvidoria.~~

~~Art. 7º Constituem motivos para a destituição do Ouvidor, bem como de qualquer outro membro da Ouvidoria:~~

~~I — comprovada incompetência no desempenho das funções previstas no artigos 2º e 3º;~~

~~II — perda do vínculo funcional ou acadêmico com a UNIFAL MG;~~

~~III — prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por este Regimento;~~

~~IV — conduta ética incompatível com a dignidade da função;~~

~~V — outras prática e condutas que, a critério da Reitoria, justifiquem a destituição.~~

~~Art. 8º O Ouvidor poderá ser substituído pelo Reitor a qualquer tempo.~~

~~Parágrafo único. Em caso de férias, impedimento temporário ou afastamento do Ouvidor, não superior a 60 (sessenta) dias, será designado pelo Reitor o nome de um Ouvidor Substituto.~~

CAPÍTULO III DO FUNCIONAMENTO

~~Art. 9º — À Ouvidoria são asseguradas plena autonomia e independência no exercício de suas atribuições.~~

~~Art. 10º — À Ouvidoria será assegurado, para desempenho de suas funções, o acesso direto aos servidores docentes e técnico-administrativos e discentes da UNIFAL MG, bem como a documentos~~

e informações, no âmbito da Universidade.

Art. 11º— À interpelação por parte da Ouvidoria, os seguintes prazos deverão ser obedecidos:

I— 05 (cinco) dias úteis para resposta a pedido de informação;

II— 10 (dez) dias úteis para resposta à reclamação ou manifestação sobre a pertinência de denúncia envolvendo o interpelado.

§ 1º— Não havendo resposta da parte interpelada nos prazos acima referidos, a Ouvidoria reiterará a solicitação, com prazo de mais cinco dias úteis, contados a partir da data do recebimento da nova notificação.

§ 2º— O não cumprimento dos prazos dispostos no artigo anterior sujeitará, ainda, o dirigente ou o servidor à apuração de sua responsabilidade, por meio de procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação do Ouvidor.

Art. 12º— Todos os membros e Unidades da UNIFAL MG deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria, assegurados os direitos constitucionais à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.

Art. 13º— Caberá à Ouvidoria a divulgação de suas rotinas administrativas, visando à otimização de suas funções.

Art. 14º— Para efeito de controle, todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria serão documentadas em ordem cronológica, cujo registro deverá constar:

I— Número e tipificação da manifestação;

II— Número de protocolo;

III— Data de recebimento;

IV— Identificação e endereço do manifestante;

V— Assunto e descrição da manifestação;

VI— Descrição datada e cronológica dos encaminhamentos;

VII— Resposta à manifestação.

§ 1º— A identificação do inciso IV é opcional ao manifestante que requeira o anonimato.

§ 2º— As manifestações serão recebidas através de formulário eletrônico específico disponível no sítio da UNIFAL MG na internet. Mesmo em caso de atendimento pessoal, o demandante deverá apresentar a manifestação através do formulário eletrônico, para fins de registro.

Art. 15º— Desde que solicitado formalmente, a documentação relativa às demandas poderá ser acessada por um período de 01 (um) ano por qualquer interessado, exceto no que diz respeito ao inciso IV do artigo anterior.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 16º— O presente Regimento entrará em vigor na data da sua aprovação, revogadas as

~~disposições em contrário.~~

REVOGADA