



**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 resolatividade 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