



**REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DE SETE  
LAGOAS – UNIFEMM**

Sete Lagoas – 2011

**REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DE SETE LAGOAS – UNIFEMM**

**SUMÁRIO**

<b>TÍTULO</b>		<b>PÁGINA</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	DA FINALIDADE	03
<b>CAPÍTULO II</b>	DA ORGANIZAÇÃO	04
<b>CAPÍTULO III</b>	DAS ATRIBUIÇÕES	04
<b>CAPÍTULO IV</b>	DO FUNCIONAMENTO	07
<b>CAPÍTULO V</b>	DO COMPROMISSO DO UNIFEMM COM A OUVIDORIA	07
<b>CAPÍTULO VI</b>	DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS	08

## **REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DE SETE LAGOAS – UNIFEMM**

### **CAPÍTULO I**

#### **DA FINALIDADE**

**Artigo 1º** - A Ouvidoria tem as seguintes finalidades:

I – analisar as demandas dos discentes, docentes, auxiliares da Administração Escolar e integrantes da comunidade externa em suas relações com a Instituição, que visem permitir resposta às suas manifestações;

II – desenvolver junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos dos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição;

III – atuar com transparência e imparcialidade e de forma personalizada no auxílio ao controle da qualidade dos serviços destinados à comunidade em geral, e orientar novos procedimentos corretivos, visando melhoria de processos de relacionamentos institucionais.

IV – coletar, sistematizar e divulgar as informações, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e o aperfeiçoamento das regras e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais mais eficientes;

V - contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência, presteza, eficiência e segurança dos serviços e das atividades desenvolvidas pela Instituição;

**§ Único** – A Ouvidoria criada em atendimento ao que preceitua o Instrumento de Avaliação Externa de IES pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES – através das Portarias do Ministério da Educação nºs: 1.264, de 17/10/2008 e 311, de 1º/04/2009.

### **CAPÍTULO II**

#### **DA ORGANIZAÇÃO**

**Artigo 2º** - O Ouvidor pode ser Professor ou Auxiliar de Administração Escolar, sendo o responsável pela Ouvidoria um profissional conhecido e facilmente identificado pela comunidade acadêmica/administrativa.

**Artigo 3º** - A Ouvidoria será constituída por:

I – Um Ouvidor, como seu coordenador, escolhido pelo Reitor, entre os empregados que tenham mais de cinco anos de exercício efetivo na Instituição;

II – Um Ouvidor interino indicado pelo Reitor, para substituir o titular nos casos de impedimentos regulamentares;

III – Um Auxiliar Técnico Administrativo, para auxiliar nos trabalhos internos da Ouvidoria

§ Único - os membros da ouvidoria serão designados pelo Reitoria e o mandato será de dois anos, permitida recondução.

**Artigo 4º** - A Ouvidoria é um órgão de assessoramento administrativo, vinculada organizacionalmente à Reitoria e com jurisdição em todas as instâncias administrativas e acadêmicas do UNIFEMM, principalmente no que concerne à comunicação com a comunidade externa e interna da instituição, visando a melhoria das ações institucionais.

### **CAPÍTULO III**

#### **DAS ATRIBUIÇÕES**

**Artigo 5º** - Compete a Ouvidoria as seguintes atribuições:

I – Receber, analisar, encaminhar e responder reclamações, denúncias, elogios, solicitações, sugestões ou esclarecimentos às dúvidas sobre os serviços prestados e atividades desenvolvidas pela UNIFEMM que forem endereçadas pelos membros discentes da comunidade acadêmica, empregados docentes e auxiliares de administração escolar da instituição e pela comunidade externa à Instituição;

II – Registrar e repassar, todas as denúncias e demandas recebidas da comunidade aos dirigentes institucionais, acadêmicas e administrativas, responsáveis para a devida apuração;

III - Contribuir para a resolução de problemas administrativos ou acadêmicos oferecendo alternativas e informações sobre a legislação e as normas internas vigentes;

IV – Acompanhar as providências adotadas pelos dirigentes da Instituição, garantindo o direito de resolutividade e mantendo os interessados informados do trâmite das demandas;

V - Acompanhar - até a solução final - as informações (denúncias, reclamações, sugestões, opiniões, perguntas ou elogios) consideradas pertinentes;

VI – Manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos pelo UNIFEMM, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo;

VII - Comunicar, no menor prazo possível, as providências adotadas e encaminhar as informações solicitadas aos interessados em linguagem didática e acessível;

VIII – Orientar os discentes, docentes, auxiliares de administração escolar e a comunidade externa sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos, e instruí-los a acompanharem a sua tramitação;

IX - Manter-se informado sobre a atuação do Centro Universitário de Sete Lagoas – UNIFEMM, para facilitar o atendimento das demandas;

X- Propor, à administração superior do UNIFEMM, a adoção de providências, visando melhorar o desempenho da instituição e de seus empregados;

XI – Encaminhar à reitoria, relatórios semestrais de suas atividades acerca das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões visando à melhoria das relações da Instituição com a comunidade;

XII – Prestar informações, esclarecimentos e assessoria à reitoria, quando solicitada ou convocada para tal fim;

XIII – Manter, com base no princípio da confidencialidade, sob sigilo, o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação, junto a administração do UNIFEMM, seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado;

XIV - Estabelecer e divulgar suas rotinas, visando à otimização de sua função.

XV - Desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua finalidade;

**Artigo 6º** - No exercício das atribuições previstas no artigo anterior, a Ouvidoria do UNIFEMM deverá:

§ 1º - Recusar como objetos de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;

§ 2º - Determinar o arquivamento de manifestações improcedentes mediante despacho fundamentado, podendo o requerente recorrer da decisão ao Reitor no prazo de três dias após ciência;

§ 3º - Agir no exercício de suas funções, com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da ética, moralidade, legalidade, impessoalidade e eficiência administrativa;

§ 4º - Resguardar o sigilo das informações;

§ 5º - Desenvolver e implementar, com o apoio da Coordenadoria de Informática e Assessoria de Comunicação & Marketing da Instituição, sistema de informações com base de dados única que permita o registro das informações sobre os expedientes recebidos, os encaminhamentos realizados e o monitoramento dos procedimentos deles resultantes;

**Artigo 7º** - Todos os expedientes formalmente encaminhados à Ouvidoria serão registrados em banco de dados e, quando não puderem ser respondidos imediatamente, formarão procedimentos numerados sequencialmente.

**§ Único** - O interessado será informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo recebido pela respectiva manifestação à Ouvidoria;

## **CAPÍTULO IV**

### **DO FUNCIONAMENTO**

**Artigo 8º** - Os expedientes dirigidos à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser feitas por meio dos canais de comunicação eletrônicos e postais.

**Artigo 9º** - À Ouvidoria será assegurado acesso direto a discentes, docentes e auxiliares de administração escolar do UNIFEMM, bem como a documentos e informações, no âmbito da Instituição, necessários e vinculados ao desempenho de suas funções.

**Artigo 10º** - A interpelação por assuntos acadêmicos/administrativos será encaminhada ao dirigente da área respectiva.

**Artigo 11** – À interpelação por parte da Ouvidora, os seguintes prazos deverão ser obedecidos:

I – até cinco dias úteis para resposta a pedido de informação;

II – até dez dias úteis para resposta à reclamação e manifestação sobre a pertinência de denúncia envolvendo o interpelado;

**Parágrafo Único** – Não havendo resposta da parte interpelada nos prazos acima referidos, a Ouvidoria reiterará a solicitação, com prazo de mais três dias úteis, contados a partir da data do recebimento.

**Artigo 12** – O não cumprimento dos prazos dispostos no artigo anterior sujeitará, ao dirigente institucional interpelado à apuração de sua responsabilidade, por meio de procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação do Ouvidor

## **CAPÍTULO V**

### **DO COMPROMISSO DO UNIFEMM COM A OUVIDORIA**

**Artigo 13** - O UNIFEMM deverá:

I – prover as condições materiais e humanas, para o adequado funcionamento da Ouvidoria na Instituição;

II - dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, bem como de informações completas acerca da sua finalidade e forma de utilização;

III – assegurar o acesso da Ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às reclamações recebidas, com total apoio administrativo;

IV – criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, pela independência, pela imparcialidade e pela isenção;

V – assegurar a Ouvidoria, desde que prévia e devidamente acordado pela administração superior, a colaboração de empregados da Instituição que possam contribuir para a realização de tarefas específicas, temporárias e determinadas.

## **CAPÍTULO VI**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

**Artigo 14** - Os expedientes acobertados pelo anonimato, não geram obrigatoriedade de resposta;

**§ Único** - As informações que, apesar de anônimas, possam interessar a administração geral da Instituição, serão registradas e repassadas aos dirigentes institucionais respectivos;

**Artigo 15** – É vedado a participação de membro da Ouvidoria em processos administrativos Internos, que visam esclarecer as questões levantadas pela comunidade interna e externa;

**Artigo 16** – As dúvidas que surgirem na execução deste Regimento, assim como os casos omissos serão resolvidos pelo Ouvidor;

**Artigo 17** – Este Regimento entrará em vigor após aprovação do Conselho Acadêmico Administrativo Superior – CAAS.

(aprovado pela Portaria da Reitoria nº 054/2011, de 25/11/2011)