REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DE MINEIROS - UNIFIMES

TÍTULO I – Da Natureza e Competência

Art. 1º A Ouvidoria do Centro Universitário de Mineiros é um órgão de promoção e defesa dos direitos dos estudantes, docentes, servidores do corpo técnico-administrativo e da comunidade externa, em suas relações com a UNIFIMES, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas.

Art. 2º Compete a Ouvidoria do Centro Universitário de Mineiros as seguintes atribuições, além de outras decorrentes da sua área de atuação:

I receber, apurar e encaminhar às autoridades competentes sugestões, elogios, solicitações, reclamações e pedidos de informações dos estudantes, docentes, servidores do corpo técnico-administrativo do Centro Universitário de Mineiros e da comunidade externa;

II receber denúncias a respeito de quaisquer violações de direitos individuais ou coletivos, de atos ilegais, bem como de qualquer ato de improbidade administrativa, praticado por agentes ou servidores públicos de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente à atuação da UNIFIMES;

III promover as ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias junto aos órgãos competentes, solicitando as providências necessárias ao saneamento das irregularidades e/ou ilegalidades contatadas;

IV promover, também, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, os direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

V recomendar às instâncias acadêmicas e administrativas a doação de medidas que vissem à melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição, a partir da sistematização de dados obtidos pela escuta das manifestações acolhidas.

VI produzir, semestralmente, relatório circunstanciados de suas atividades, a ser apresentado para apreciação do Reitor.

TÍTULO II – Da Estrutura, das Atribuições e das Competências

Capitulo I – Da Estrutura

Art. 3º A Ouvidoria do Centro Universitário de Mineiros terá a seguinte estrutura administrativa:

I Ouvidor;

II Assessoria;

III Secretaria.

Art 4º A Ouvidoria do Centro Universitário de Mineiros será administrada por um Ouvidor, a ser indicado pelo Reitor.

Capítulo II – Das Atribuições de Ouvidoria

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

I organizar mecanismos e canais de acesso dos interessados em encaminhar suas manifestações;

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

III receber denúncias, reclamações, elogios, sugestões e informações acerca dos procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de corrigi-los e aperfeiçoá-los junto aos órgãos competentes, buscando sempre o diálogo entre as partes;

IV encaminhar as manifestações acolhidas ao órgão competente, solicitando a devida apuração e retorno à Ouvidoria a fim de informar aos manifestante a respeito das providências tomadas;

V propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

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

Parágrafo único: A Ouvidoria, caso solicitado, deverá manter sob sigilo o nome do demandante.

Capítulo III – Das Competências do Ouvidor

Art. 6º Compete ao Ouvidor:

I ouvir membros da comunidade da UNIFIMES e o cidadão em geral, com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou pré-julgamento;

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

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

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

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

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

§2º O Ouvidor apresentará relatórios semestrais à Reitoria, com o número de atendimento realizados, sem prejuízo do encaminhamento de relatórios parciais.

Art. 8º As demandas e recomendações atendidas de forma insatisfatória, ou não atendidas, serão encaminhadas ao Reitor, para ciência e adoção de medidas cabíveis.

Art. 9º O Reitor poderá baixar instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria.

Art. 10. O Ouvidor terá garantido o direito à voz nos Colegiados Superiores do Centro Universitário de Mineiros.

Título III – Da Documentação

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

I data do recebimento da demanda;

II nome do demandante;

III endereço, telefone e/ou *e-mail* do demandante;

IV forma de contato mantido: pessoal, por telefone, carta, *e-mail*;

V proveniência da demanda: comunidade interna ou externa;

VI tipo de demanda: denúncias, reclamações, elogios, sugestões e informações;

VII situação apresentada;

VIII unidade envolvida;

IX resposta;

X data da resposta.

TÍTULO IV – Dos Procedimentos Éticos

Art. 12. O Ouvidor e sua equipe, no exercício de suas funções, devem zelar pela ética, 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 do Reitor, o Vice-Reitor, os Pró Reitores, os Diretores e responsáveis dos Departamentos deverão promover o acesso da Ouvidoria à documentação e aos dados necessários para a devida instrução de resposta a demandante.

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

Art. 15. Este Regimento entrará em vigor nesta data.

Gabinete da Reitoria, aos três dias do mês de março do ano de dois mil e dezesseis (03/03/2016).

Prof.ª Ita de Fátima Dias Silva

Reitora