

RESOLUÇÃO DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO Nº 0043/2021

Aprova alterações no Regimento Interno da Ouvidoria (OUV).

O CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, no uso de suas atribuições, em sua 481ª reunião, realizada em 7/5/2021, e considerando o constante no Processo nº 23106.095762/2020-55,

R E S O L V E:

Art. 1º Aprovar as alterações feitas no Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade de Brasília (OUV/UnB).

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação e revoga as disposições em contrário.

Prof.ª Márcia Abrahão Moura
Presidente do Conselho

ANEXO I À RESOLUÇÃO DO CONSUNI Nº 0043/2021, DE 7 DE MAIO DE 2021
REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – OUV/UnB

TÍTULO I – DA NATUREZA E COMPETÊNCIA

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

Art. 2º Competem 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, simplífiques, solicitações e sugestões de estudantes, professores(as), servidores(as) técnico-administrativos(as) e da sociedade em geral, 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 quaisquer atos 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 preliminar e posterior encaminhamento para apuração da veracidade das reclamações e denúncias junto aos órgãos competentes, solicitando as providências necessárias ao saneamento das irregularidades e/ou ilegalidades constatadas;

IV. contribuir para a promoção, também, junto às 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. preparar semestralmente estatísticas indicativas por tipos de manifestação, usuários, área interlocutora e formas de acesso, e disponibilizá-las para consulta no site da Ouvidoria da UnB e nos demais meios disponíveis;

VII. propor a adoção de medidas para correção e prevenção de falhas e omissões dos(as) responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

VIII. produzir, anualmente, 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 pedido de acesso do usuário a informações públicas será regido nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e demais legislações pertinentes.

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, nos termos da legislação vigente.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

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

- I. promover a participação do(a) usuário(a) na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do(a) usuário(a);
- II. acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
- III. organizar os mecanismos e canais de acesso dos(as) interessados(as) em encaminhar as suas manifestações;
- IV. orientar os(as) servidores(as) docentes, os(as) servidores(as) técnico-administrativos(as), os(as) alunos(as) e a comunidade externa a respeito da forma mais adequada de encaminhar as suas demandas, instruí-las e acompanhar a sua tramitação;
- V. receber denúncias, reclamações, simplifiquês, solicitações e sugestões acerca dos procedimentos e das práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de corrigi-los e aperfeiçoá-los junto aos órgãos competentes, buscando sempre o diálogo entre as partes;
- VI. receber e encaminhar elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados, sugerindo à chefia imediata o registro da menção elogiosa na pasta funcional do(a) servidor(a) junto ao Decanato de Gestão de Pessoas (DGP);
- VII. encaminhar as manifestações acolhidas ao órgão competente, solicitando a apuração necessária e o retorno à Ouvidoria dentro do prazo estabelecido, a fim de informar o(a) manifestante a respeito das providências tomadas;
- VIII. propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do(a) usuário(a), com vistas à correção e à prevenção de falhas e omissões dos(as) responsáveis pela inadequada prestação do serviço público, bem como propor o aperfeiçoamento desses serviços;
- IX. implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilitem ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos;
- X. promover a adoção de mediação e conciliação entre o(a) usuário(a) 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 (caso haja), promovendo a sua coordenação em constituição de rede interna de atendimento às comunidades universitária e externa;
- XII. propor aperfeiçoamentos nas políticas de participação social e transparência ativa e passiva na Universidade.

§1º A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do(a) requerente, salvo nos casos em que sua identificação, junto às instâncias da Universidade, seja indispensável para solução do problema e atendimento do(a) interessado(a).

§2º A identificação do(a) requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527/2011. A Ouvidoria deverá assegurar a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do(a) usuário(a) dos serviços públicos ou autor(a) da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527/2011 e demais legislações pertinentes.

§3º Com o objetivo de atender e orientar o público quanto ao acesso à informação, são competências do SIC/UnB:

- a) receber o pedido de acesso e, sempre que possível, fornecer imediatamente a informação;
- b) registrar o pedido de acesso em sistema eletrônico específico, entregando o número do processo, que conterá a data de apresentação do pedido;
- c) encaminhar o pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber; e
- d) auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios de transparência e de acesso à informação estabelecidos pela legislação em vigor.

§4º A Autoridade de Monitoramento de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527/2011 será designada pelo dirigente máximo da Universidade de Brasília.

§5º Compete à Autoridade de Monitoramento:

- I. assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei nº 12.527/2011, do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, e demais legislações pertinentes ao tema;
- II. avaliar e monitorar a implementação do disposto na Lei nº 12.527/2011 e apresentar relatório anual acerca do seu cumprimento;
- III. recomendar às unidades as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e dos procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nessa Lei e seus regulamentos;
- IV. orientar unidades no que se refere ao cumprimento do disposto na LAI (Lei de Acesso à Informação) e seus regulamentos.

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(a) cidadão(ã) em geral, com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou prejuízo;
- II. garantir aos(às) usuários(as) do serviço 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 a sua repetição;
- IV. recomendar as devidas alterações procedimentais para a melhoria da qualidade dos serviços prestados;
- V. cumprir e fazer cumprir este Regimento.

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

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

§2º O(A) Ouvidor(a) exercerá mandato de três anos, podendo ser reconduzido(a), uma única vez, por igual período.

§3º O(A) Ouvidor(a) apresentará relatório anual à Reitoria e ao Conselho Universitário, com o número de atendimentos realizados, os assuntos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes, entre outros, sem prejuízo do encaminhamento de relatórios parciais.

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

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(a) demandante;
- III. telefone e/ou *e-mail* do(a) demandante;
- IV. forma de contato mantido: sistema informatizado, pessoal, carta e/ou *e-mail*;
- V. proveniência da demanda: comunidade interna ou externa;
- VI. tipo de demanda: denúncia, elogio, pedido de acesso à informação (no caso do SIC), reclamação, simplifique, solicitação e sugestão;
- 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 poderão ser contabilizados como pré-atendimento. Esse canal de atendimento não funciona como registro de manifestação, mas somente para esclarecimento de dúvidas e para orientação ao(à) usuário(a).

TÍTULO IV – DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS

Art. 12. O(A) Ouvidor(a) e sua equipe, no exercício de suas funções, devem zelar pela ética, pela transparência, pelo sigilo, 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 devida instrução de resposta ao(à) 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 na data de sua publicação e revoga o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade de Brasília, aprovado pela Resolução do Conselho Universitário (Consuni) n. 0012/2018, de 20 de março de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **Marcia Abrahao Moura, Reitora da Universidade de Brasília**, em 02/06/2021, às 18:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **6732628** e o código CRC **E6653266**.