



REGIMENTO INTERNO:

OUVIDORIA

SANTA MARIA /RS

CAPÍTULO I

DA DEFINIÇÃO E DOS OBJETIVOS

Art. 1º A Ouvidoria da UNISM é uma unidade de serviço de natureza mediadora, sem caráter administrativo, executivo, deliberativo ou decisório, que tem por finalidade aprimorar os canais de comunicação da Diretoria Geral com a comunidade, visando o aperfeiçoamento dos serviços prestados no universo da instituição.

Art. 2º A Ouvidoria da UNISM tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional, oferecendo à comunidade acadêmica e à sociedade em geral um canal de comunicação com os órgãos superiores da Instituição, recomendando e intermediando ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes.

Parágrafo único. A Ouvidoria atende às manifestações dos usuários a respeito da qualidade dos serviços oferecidos pela UNISM, sem prejuízo das atribuições específicas de outros setores administrativos da Instituição.

CAPÍTULO II

DA COMPOSIÇÃO

Art. 3º A Ouvidoria será exercida por um Ouvidor, escolhido e designado pela Diretoria Geral, dentre os colaboradores, em atividade na Instituição, docentes ou não docentes.

Parágrafo Único. O Ouvidor, como representante do cidadão-usuário junto à administração deve atuar na prevenção e solução de conflitos e, por consequência, deverá respeitar os preceitos constitucionais e as normas regimentais, respeitar o direito de opinião e exercer suas atribuições com integridade, respeito à pessoa humana, compreensão, imparcialidade, justiça, independência e autonomia.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 4º Compete a Ouvidoria, na UNISM:

- I. Receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias, referentes aos procedimentos dos técnico-administrativos e docentes e dos demais segmentos da comunidade acadêmica;
- II. Acompanhar as providências solicitadas às unidades pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;
- III. Identificar e interpretar o grau de satisfação dos usuários, com relação aos serviços prestados;
- IV. Propor soluções e oferecer recomendações às instâncias pedagógicas e administrativas, quando julgar necessárias, visando à melhoria dos serviços prestados, com relação às manifestações recebidas;
- V. Realizar, no âmbito de suas competências, ações para apurar a procedência das reclamações e denúncias, assim como eventuais responsabilidades, com vistas à necessidade ocasional de instauração de sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos pertinentes;
- VI. Requisitar fundamentadamente, e exclusivamente quando cabíveis, por meio formal, informações junto aos setores e às unidades da Instituição.
- VII. Manter-se informado, por meio de relatórios e visitas, sobre a atuação de todos os setores e órgãos da Instituição, para desempenho mais adequado no cumprimento de suas competências;
- VIII. Resguardar e zelar pelo sigilo das manifestações recebidas com esse caráter;
- IX. Apurar a veracidade da fundamentação apresentada e buscar a solução adequada;
- X. Acompanhar, até a solução final, as informações consideradas pertinentes, respeitando os prazos estabelecidos nas políticas institucionais;
- XI. Encarregar-se de oferecer resposta clara e objetiva aos usuários do serviço;
- XII. Representar em instância superior sobre eventuais obstáculos identificados no cumprimento de suas funções;

- XIII. Propor soluções à Diretoria Geral, no sentido de otimizar o serviço prestado, objeto da manifestação do usuário;
- XIV. Apresentar relatório mensal à Diretoria Geral, informando sobre as manifestações recebidas, as providências encaminhadas e os resultados obtidos, resguardando o sigilo quando pertinente;
- XV. Divulgar, periodicamente e sistematicamente, à comunidade interna e externa, os meios de comunicação com a Ouvidoria e a importância da participação no fortalecimento do processo democrático, e
- XVI. Apresentar o levantamento das necessidades de recursos para a elaboração do orçamento setorial e global da Instituição.

Parágrafo único. As atuações da Ouvidoria não suspendem nem interrompem prazos de interposição de recursos judiciais e administrativos, mas poderão orientar futuros procedimentos similares.

Art. 5º Além do atendimento pessoal, a Ouvidoria deverá disponibilizar aos usuários, os seguintes canais de comunicação:

- I. Telefone/fax;
- II. Correio convencional;
- III. E-mail, e
- IV. Formulário disponível na página eletrônica ("sítio") da UNISM.

Art. 6º Para usufruir dos serviços da Ouvidoria, todas as manifestações devem conter os seguintes dados:

- I. Identificação do manifestante;
- II. Endereçamento completo;
- III. Meios de contato (fone, fax, e-mail);
- IV. Informações sobre o fato e sua provável autoria;
- V. Menção ou juntada das provas de que se tenha conhecimento, e
- VI. Data e assinatura do manifestante.

Parágrafo único. A Ouvidoria responsabiliza-se pelo sigilo com relação à identidade de quem utiliza o serviço, quando expressamente solicitado ou quando tal procedimento se fizer intrinsecamente necessário.

Art. 7º Excepcionalmente, o Ouvidor aceitará denúncias e reclamações sobre irregularidades em anônimo, as quais serão consideradas indícios de irregularidade, não podendo compor um processo como provas, conforme art. 5º, inciso IV da Constituição Federal.

Art. 8º Para o cumprimento do disposto no presente regimento, não serão aceitas:

- I. Manifestações cujas soluções dependam, exclusivamente, de recursos orçamentários e financeiros;
- II. Manifestações para as quais já exista um recurso específico;
- III. Consultas sobre direitos trabalhistas e previdenciários;
- IV. Consultas sobre andamento processual, e
- V. Denúncias de cunho pessoal.

Art. 9º A Diretoria Geral, gradativamente e na medida da necessidade, dos recursos orçamentários disponíveis e do desempenho das respectivas atribuições, disponibilizará instalações, equipamentos e recursos humanos destinados aos serviços da Ouvidoria.

Art. 10 Os casos omissos e as dúvidas suscitadas na aplicação do presente regimento serão dirimidas pela Diretoria Geral da UNISM.

Art. 11 Este regimento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior.