

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO CESUPA

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS

Art. 1º - A Ouvidoria está vinculada organizacionalmente à Reitoria e com atuação em todas as instâncias administrativas e acadêmicas do CESUPA. É um órgão de assessoramento administrativo, principalmente no que concerne à comunicação com a comunidade, visando ao aperfeiçoamento das ações institucionais.

Parágrafo Único - A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo instância universitária e os integrantes da comunidade interna e externa.

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 2º - Compete à Ouvidoria:

- I. receber todas as demandas de todos os membros da comunidade, mesmo aquelas sem identificação, neste caso, se justificáveis as razões de anonimato;
- II. dar encaminhamento às demandas diferenciadas, pulverizadas e até conflitantes, oferecendo a cada cidadão um tratamento personalizado e a todos um tratamento equânime;
- III. acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva, dando ciência aos interessados das providências adotadas;

- IV. garantir que todas as demandas formuladas e as sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, num lapso de tempo previamente determinado, variável de acordo com a natureza do assunto;
- V. recusar como objetos de apreciação as questões pendentes de decisão judicial, podendo, entretanto, apresentar soluções no âmbito administrativo;
- VI. 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;
- VII. 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;
- VIII. agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da ética, moralidade, legalidade, impessoalidade e eficiência pública;
- IX. resguardar o sigilo das informações;
- X. manter relacionamento com as diversas áreas do CESUPA;
- XI. organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;
- XII. orientar os docentes, os servidores, os alunos, e a comunidade externa sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos, instruí-los e acompanharem a sua tramitação;
- XIII. sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pelo CESUPA;
- XIV. propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;
- XV. encaminhar para estudo da Administração, direta ou indiretamente, propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que lhe pareçam a causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamada a contribuir.
- XVI. encaminhar semestralmente ao CONSUP, relatório das atividades praticadas;

- XVII. prestar informações, esclarecimentos e assessoria ao Conselho Superior (CONSUP) e ao Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CONSEPE), quando solicitada ou convocada para tal fim.
- XVIII. promover a divulgação do serviço de Ouvidoria do CESUPA, visando a melhor consecução de seus objetivos;
- XIX. manter contato com outras Ouvidorias e entidades representativas da sociedade com vistas ao aprimoramento dos serviços e do exercício da cidadania;
- XX. cooperar com as demais Ouvidorias de esferas superiores, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados; e
- XXI. cumprir e fazer cumprir este Regimento.

Parágrafo Único - As requisições demandadas da comunidade, previstas no item I deste artigo, serão recebidas através de formulário eletrônico específico e disponível no *site* do CESUPA.

CAPÍTULO III

DOS OBJETIVOS DA OUVIDORIA

Art. 3º - São objetivos da Ouvidoria do CESUPA:

I – a defesa dos direitos dos estudantes, professores, servidores técnicos-administrativos e integrantes da comunidade externa em suas relações;

II – a promoção, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

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

IV – a coleta, sistematização e divulgação de informações, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das regras e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais.

CAPÍTULO IV DA ORGANIZAÇÃO

Art. 4º - A Ouvidoria do CESUPA será coordenada por um Ouvidor, cujo nome deverá ser indicado pelo Reitor e referendado pelo CONSUP dentre o corpo funcional ou acadêmico do CESUPA.

Parágrafo único - O Ouvidor, a seu critério, poderá convidar membros da comunidade acadêmica para compor grupos de trabalho ou estudo, visando debater temas relacionados ao CESUPA, ou qualquer outro de interesse geral.

Art. 5º - Caberá à Reitoria do CESUPA, garantir a infra-estrutura material e os recursos humanos necessários ao pleno funcionamento da Ouvidoria.

CAPÍTULO V DO CARGO DE OUVIDOR

Art. 6º - O cargo de Ouvidor exige os seguintes requisitos:

- I. Ter curso superior completo;
- II. Ter mais de cinco anos de efetivo exercício no CESUPA e conhecimento da Instituição;
- III. Ter desenvoltura para se comunicar com as diversas do CESUPA;
- IV. Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;
- V. Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades;
- VI. Não poderá ser acumulada com o exercício de qualquer mandato sindical ou qualquer outra função de direção ou assessoramento.

CAPÍTULO VI
DO AFASTAMENTO DO OUVIDOR

Art. 7º - O afastamento do Ouvidor no curso do mandato poderá ocorrer:

- I. a seu pedido;
- II. perda do vínculo funcional ou acadêmico com o CESUPA;
- III. por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;
- IV. por conduta ética incompatível com a função, assim deliberado pelo CONSEPE, respeitado amplo direito de defesa;
- V. por negligência no cumprimento de suas obrigações e funções, assim deliberado pelo CONSEPE, respeitado amplo direito de defesa;
- VI. se for condenado em processo administrativo disciplinar; e
- VII. se for condenado por crime, em decisão judicial transitada em julgado.
- VIII. outras práticas e condutas que, a critério da Reitoria, justifiquem a destituição.

Art. 8º - O Ouvidor poderá ser substituído pelo Reitor a qualquer tempo, ouvido o CONSUP, devendo ser indicado um novo nome a ser analisado e referendado pelo referido Conselho.

Parágrafo único - Em caso de férias, impedimento temporário ou afastamento do Ouvidor, não superior a 60 (sessenta) dias, será indicado pelo Reitor o nome de um Ouvidor eventual, referendado pelo CONSUP e que preencha os requisitos do Art. 4º e 6º deste Regimento.

CAPÍTULO VII
DO FUNCIONAMENTO

Art. 9º - À Ouvidoria são asseguradas plena autonomia e independência no exercício de suas atribuições, sendo assegurado também o acesso direto aos servidores docentes e técnico-administrativos e discentes do CESUPA, bem como a documentos e informações, no âmbito da Universidade, respeitadas as normas institucionais e resguardado o sigilo das informações.

Art. 10 - A Ouvidoria do CESUPA utilizará para encaminhamento das demandas e sugestões a linha hierárquica institucional.

Parágrafo Único. Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta a determinada demanda, o assunto será encaminhado à Reitoria.

Art. 11 - O Reitor poderá baixar instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria.

Art. 12 - A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo, que venha a ser instaurado, nos termos do Regimento Geral do CESUPA, a partir de ações desenvolvidas pela mesma.

Art. 13 - Será garantido ao Ouvidor, direito a voz nos Colegiados Superiores do CESUPA, quando se fizer necessário.

Art. 14 - Todos os membros e Unidades do CESUPA deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria, assegurados os direitos constitucionais à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.

Art. 15 - À interpelação por parte da Ouvidoria, os seguintes prazos deverão ser obedecidos:

I – 05 (cinco) dias úteis para resposta a pedido de informação;

II – 05 (cinco) dias úteis para resposta à reclamação;

III – 03 (cinco) dias úteis para resposta ou manifestação sobre a pertinência de denúncia.

Parágrafo único - 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.

Art. 16 - O não cumprimento dos prazos dispostos no artigo anterior sujeitará à apuração de responsabilidade, por meio de procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação do Ouvidor.

CAPÍTULO VIII
DOS USUÁRIOS

Art. 17 - A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I - Por docentes (da graduação e pós-graduação);
- II – Pelos Funcionários;
- III - Por estudantes (da graduação e pós-graduação);
- IV - Por pessoas da comunidade externa.

Parágrafo Único - A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

CAPÍTULO IX
DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 18 - Para efeito de controle, todas as demandas apresentadas à Ouvidoria são documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro:

- I. data do recebimento da demanda;
- II. nome do solicitante;
- III. e-mail do solicitante;
- IV. procedência da demanda (aluno, professor, funcionário ou comunidade externa);
- V. quando aluno, turma atual e matrícula;
- VI. quando professor, matrícula do docente;
- VII. tipo de demanda (reclamação, sugestão, informação, denúncia ou elogio);
- VIII. setor (unidade acadêmica ou administrativa envolvidas);
- IX. situação apresentada; e
- X. data e informe do resultado.

Art. 19 - O CONSUP receberá, semestralmente, um Relatório Estatístico com os registros realizados na Ouvidoria;

Art. 20 - 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 aos incisos III e IV do artigo anterior.

CAPÍTULO X DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS

Art. 21 - À equipe da Ouvidoria do CESUPA, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição da República Federativa do Brasil, do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, e da legislação aplicável.

CAPÍTULO XI DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

Art. 22 - Os serviços da Ouvidoria do CESUPA serão avaliados de maneira permanente pelos usuários de seus serviços, por meio de aplicação de questionários, disponíveis no sistema online.

CAPÍTULO XII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 23 - Os casos omissos a esse Regimento Interno são resolvidos pela Reitoria.

Art. 24 - Revogam-se as disposições em contrário.