

**REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA
UNIVERSIDADE DE PASSO FUNDO**

SUMÁRIO

CAPÍTULO I - DA NATUREZA E DO FUNCIONAMENTO	2
CAPÍTULO II - DA VINCULAÇÃO ADMINISTRATIVA.....	2
CAPÍTULO III - DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA.....	2
CAPÍTULO IV - DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA	3
CAPÍTULO V - DO OUVIDOR.....	3
CAPÍTULO VI - DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR.....	4
CAPÍTULO VII - DO AFASTAMENTO DO OUVIDOR	5
CAPÍTULO VIII - DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS	6
Seção I- Do elogio	8
Seção II – Da sugestão	8
Seção III - Da solicitação e da reclamação	8
Seção IV – Da denúncia	8
CAPÍTULO IX - DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS	9
CAPÍTULO X - DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA DA UPF	9
CAPÍTULO XI - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	9

OUVIDORIA REGIMENTO INTERNO

CAPÍTULO I DA NATUREZA E DO FUNCIONAMENTO

Art. 1º A Ouvidoria da Universidade de Passo Fundo (UPF), em razão de sua natureza mediadora, serve como instrumento de avaliação do funcionamento dos serviços prestados pela Universidade, intermediando tanto as demandas propostas por alunos, docentes e funcionários quanto as extrauniversitárias, sugerindo medidas que garantam a melhoria do desempenho institucional e o acesso às instâncias administrativas e acadêmicas, aproximando a comunidade e promovendo a acessibilidade.

Art. 2º A Ouvidoria terá o seu funcionamento no *Campus* I da UPF, situado na Rodovia BR 285, Km 292, Bairro São José, em Passo Fundo, RS.

Art. 3º O contato com a Ouvidoria poderá ser feito pessoalmente, por carta, pelo portal da UPF, disponível em www.upf.br, e pelo endereço de correio eletrônico ouvidoria@upf.br.

CAPÍTULO II DA VINCULAÇÃO ADMINISTRATIVA

Art. 4º A Ouvidora da UPF está diretamente subordinada ao Reitor, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

Parágrafo único. Cumpre ao Reitor garantir o suporte necessário à Ouvidoria para o exercício de suas funções, de forma que esta possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da Instituição.

CAPÍTULO III DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

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

I - apresentar, na página eletrônica da UPF, seu sítio virtual atualizado, contendo as principais informações sobre o seu funcionamento, orientações à comunidade interna e externa e o sistema referente às solicitações que recebe;

II - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;

III - orientar os docentes, os alunos, os funcionários e a comunidade externa sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos, instruí-los e acompanharem a sua tramitação;

IV - acolher elogios, sugestões, solicitações, reclamações e/ou denúncias sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de levar, pelo objeto do registro, os responsáveis a aperfeiçoá-los e/ou corrigi-los, buscando sempre o diálogo entre as partes;

V - promover as ações necessárias à apuração da veracidade das demandas junto aos órgãos competentes;

VI - encaminhar todas as manifestações recebidas aos setores responsáveis para a devida apuração, oferecendo a cada cidadão um tratamento personalizado e a todos um tratamento equânime;

VII - contribuir para a resolução de problemas administrativos ou acadêmicos, oferecendo alternativas e informações sobre a legislação e as normas internas vigentes da UPF;

VIII - organizar e acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva, até solução final, mantendo os interessados informados sobre as providências adotadas e os resultados obtidos;

IX - acompanhar as providências adotadas pelos dirigentes da Instituição, visando à resolutividade das demandas;

X - ser continente para compreender as demandas dos solicitantes e as limitações dos setores, respondendo com agilidade, clareza e objetividade;

XI - atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;

XII - agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;

XIII - utilizar um sistema de registro de informações; e

XIV - exercer outras funções inerentes à Ouvidoria que se compatibilizem com sua finalidade.

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

§ 2º Para o cumprimento de suas finalidades, a Ouvidoria documentará, de maneira padronizada, todas as ocorrências, incidentes e soluções de problemas apresentados à sua consideração.

CAPÍTULO IV DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

Art. 6º A Ouvidoria da UPF terá a seguinte estrutura administrativa:

I – um Ouvidor;

II – um Técnico-Administrativo.

Art. 7º A Ouvidoria da UPF será coordenada pelo Ouvidor, cujo nome deverá ser indicado pelo Reitor e aprovado pelo Conselho Universitário.

Parágrafo único. O mandato de Ouvidor será de quatro anos, permitida a recondução.

Art. 8º O Técnico-Administrativo realizará trabalhos internos da Ouvidoria.

CAPÍTULO V DO OUVIDOR

Art. 9º O Ouvidor é um facilitador das relações entre a comunidade interna e externa e deverá integrar o quadro de carreira docente da UPF, em regime de tempo integral.

§ 1º O Ouvidor deverá ter mais de dez anos de efetivo exercício de atividade docente na UPF e profundo conhecimento da Instituição.

§ 2º O Ouvidor deverá evidenciar capacidade para assumir as funções previstas, demonstrando responsabilidade, discrição e organização, bem como desenvoltura para se comunicar com as diversas Unidades da Instituição, bem como com estudantes, docentes, funcionários e comunidade externa.

§ 3º A função de Ouvidor não poderá ser acumulada com o exercício de qualquer outra função de direção, coordenação, assessoramento ou mandato sindical.

CAPÍTULO VI DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

Art. 10. São atribuições do Ouvidor:

I - orientar a equipe da Ouvidoria, no sentido de manter a máxima proximidade com os demandantes efetivos e potenciais do serviço, considerar o comprometimento das necessidades dos demandantes com os objetivos da UPF e manter relacionamento com as diversas áreas da UPF com vistas ao fortalecimento da cidadania;

II - garantir que todas as demandas formuladas e as sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, num período de tempo previamente determinado, variável de acordo com a natureza do assunto;

III - agir como mediador das questões recebidas, buscando a utilização de críticas e sugestões como oportunidade de melhorias e inovações de processos e serviços na Universidade;

IV - manter com os demandantes efetivos da Instituição e fora dela a proximidade adequada e necessária para resolver a demanda;

V - manter um relacionamento harmonioso com as diversas áreas da UPF, voltando-se para o fortalecimento da cidadania, com condutas educativas e orientativas;

VI - manter-se informado sobre decisões e acontecimentos legais, pedagógicos, administrativos e técnicos de toda a Instituição, para facilitar o atendimento das demandas;

VII - sugerir, às diversas instâncias da administração da Instituição, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Universidade, bem como adequação de normas internas para expedição e atualização de atos normativos e mudanças de procedimentos, quando lhe pareça(m) a causa de problemas para cuja solução tenha sido chamado a contribuir;

VIII - prestar informações, esclarecimentos e assessoria à Reitoria e às Vice-Reitorias, quando solicitado ou convocado para tal fim;

IX - estabelecer e divulgar, em local próprio, suas rotinas, visando à otimização de sua função;

X - elaborar e submeter à aprovação do Reitor relatório semestral das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo dados quantitativos e qualitativos, bem como descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões, com vistas a melhorar as relações da UPF

com a comunidade e garantir o respeito dos direitos cidadãos, participações em atividades e o acesso a dados significativos pela gestão institucional;

XI - divulgar a Ouvidoria perante a comunidade interna e externa;

XII - desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua finalidade; e

XIII - cumprir e fazer cumprir este Regimento.

Art. 11. No exercício de suas atribuições, o Ouvidor deverá:

I - receber reclamações e denúncias anônimas somente se justificáveis as razões do anonimato;

II - determinar o arquivamento de demandas manifestamente improcedentes, mediante despacho fundamentado;

III - agir, no exercício de suas funções, com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da ética, moralidade, legalidade, impessoalidade e eficiência administrativa.

§ 1º Os registros acobertados pelo anonimato não geram obrigatoriedade de aviso de recebimento, informações e/ou resposta.

§ 2º As informações que interessarem à Instituição serão registradas e repassadas aos respectivos gestores.

CAPÍTULO VII DO AFASTAMENTO DO OUVIDOR

Art. 12. O afastamento do Ouvidor no curso do mandato poderá ocorrer:

I - a seu pedido;

II - por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;

III - por conduta ética incompatível com a função ou por negligência no cumprimento de suas obrigações e funções, assim deliberado pelo Conselho Universitário, respeitado amplo direito de defesa;

IV - se incorrer em penalidade decorrente de processo administrativo disciplinar;

V - se for condenado por crime em decisão judicial transitada em julgado;

VI - se desligado do quadro docente; e

VII - se, por iniciativa do Reitor, for indicada a alteração do Ouvidor, aprovada pelo Conselho Universitário.

Parágrafo único. Em caso de afastamento, a indicação de novo Ouvidor observará as disposições deste Regimento.

**CAPÍTULO VIII
DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS**

Art. 13. Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria serão documentadas, em ordem cronológica, constando obrigatoriamente em seu registro, no mínimo:

I - data do recebimento da demanda;

II - tipo de demanda (esclarecimento, reclamação, crítica, elogio, dúvida, sugestão, denúncia, outros);

III - nome do demandante, salvo quando advindo o disposto no § 1º do artigo 11;

IV - categoria (discente, docente, técnico-administrativo, comunidade externa, outros);

V - dados para contato (endereço, telefone e/ou e-mail do demandante, outros), salvo quando advindo o disposto no § 1º do artigo 11;

VI - forma de contato mantido (pessoalmente, por telefone, carta, e-mail, fax, outros);

VI - protocolo de acompanhamento no sistema de controle;

VII - unidade/curso/área institucional envolvido/a;

VIII - manifestação/situação apresentada;

IX- data do envio à unidade/ao setor envolvido/a;

X- resposta encaminhada pela Unidade/pelo setor envolvido/a;

XI- data da resposta;

XII- contatos com o demandante;

XIII- data dos contatos com o demandante; e

XIV- situação (ativa, em curso, finalizada, arquivada).

Art. 14. No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria da UPF contará com a colaboração de gestores, docentes e funcionários, para o que deverá formalizar solicitação às unidades ou aos órgãos da administração em que estejam lotados.

Parágrafo único. Será garantido ao Ouvidor direito a voz nos Colegiados da UPF.

Art. 15. O funcionamento da Ouvidoria se dará da seguinte forma, salvo em situações que demandem procedimentos diversos:

I - efetivação do registro;

II - análise do registro;

III - encaminhamento do registro;

IV - gerenciamento da questão pelo responsável;

V - retorno à Ouvidoria;

VI - resposta ao autor do registro; e

VII - arquivamento.

§ 1º Recebidas as manifestações, a Ouvidoria da UPF fará o encaminhamento, seguindo a linha hierárquica institucional, para que esta dê conhecimento de seu teor aos envolvidos.

§ 2º Competirá ao chefe hierárquico encaminhar à Ouvidoria resposta acerca dos encaminhamentos dados à matéria objeto da manifestação, observados os prazos estabelecidos pela Ouvidoria e constantes neste Regimento.

§ 3º Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à determinada demanda, o assunto será encaminhado à Reitoria.

Art. 16. A Ouvidoria não será responsável pela apuração de reclamações ou denúncias, ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo que venha a ser instaurado a partir de ações por ela desenvolvidas.

Art. 17. A Ouvidoria da UPF receberá os seguintes tipos de manifestação:

I - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;

II - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela UPF;

III - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da administração da UPF;

IV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço da Universidade;

V - denúncia: comunicação de prática de ato desrespeitoso, em desobediência às normas da Instituição, contrário à moral e aos bons costumes, incompatível com a dignidade universitária, ou de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Parágrafo único. A Ouvidoria dará ciência do recebimento ao remetente de qualquer das manifestações descritas no artigo 17 em até cinco dias úteis, observado o disposto no § 1º do artigo 11.

Art. 18. Os órgãos que forem indicados em manifestação dirigida à Ouvidoria deverão pronunciar-se sobre o objeto das demandas nos seguintes prazos:

I - sugestão: dez dias úteis a contar do recebimento;

II - solicitação: dez dias úteis a contar do recebimento;

III - reclamação: quinze dias úteis a contar do recebimento; e

IV - denúncia: quinze dias úteis a contar do recebimento.

Parágrafo único. A apresentação das respostas poderá ser prorrogável por igual período, uma única vez, mediante justificativa apresentada e deferida pelo Ouvidor, desde que dentro dos prazos estabelecidos no *caput*.

Art. 19. Não havendo resposta por parte do setor responsável, dentro dos prazos referidos no artigo 18, o Ouvidor, no uso de suas atribuições, solicitará providências junto ao setor hierárquica e imediatamente superior.

Parágrafo único. O não cumprimento dos prazos dispostos no artigo 18 sujeitará o dirigente ou servidor à apuração de sua responsabilidade, através dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação do Ouvidor.

Seção I Do elogio

Art. 20. O elogio direcionado a agente específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência ao superior hierárquico, bem como à área de gestão de pessoas, para eventual registro em folha funcional.

Parágrafo único. No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

Seção II Da sugestão

Art. 21. Recebida a sugestão, a Ouvidoria deverá encaminhá-la às áreas responsáveis para análise e, se necessário, providências.

Parágrafo único. Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas promovidas nas áreas internas, ou a justificativa, no caso de impossibilidade de fazê-lo.

Seção III Da solicitação e da reclamação

Art. 22. Recebida a solicitação ou a reclamação, a Ouvidoria deverá encaminhá-la às áreas responsáveis para análise e, se necessário, providências.

§ 1º Entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

§ 2º A Ouvidoria deverá informar à Reitoria a existência de reclamação praticada por funcionário ou docente da Instituição.

Seção IV Da denúncia

Art. 23. Para o recebimento pela Ouvidoria, a denúncia deverá conter elementos mínimos de autoria e materialidade.

§ 1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos internos competentes para a apuração dos fatos e os resultados da apuração.

§ 2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;

II - não apresentar elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou

III - seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; agir de modo temerário; ou deixar de prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

§ 3º A Ouvidoria deverá informar à Reitoria a existência de denúncia praticada por funcionário ou docente da Instituição.

CAPÍTULO IX DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS

Art. 24. À equipe da Ouvidoria da UPF, 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, das demais legislações brasileiras e das normativas internas da UPF.

CAPÍTULO X DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA DA UPF

Art. 25. Os serviços da Ouvidoria da UPF serão avaliados de maneira permanente pelos usuários de seus serviços, por meio da aplicação de questionários.

CAPÍTULO XI DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 26. O Reitor, os Vice-Reitores, Diretores, Coordenadores, Chefes e demais dirigentes de órgãos que compõem a estrutura organizacional da UPF deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário e possível, o seu acesso a serviços, informações e servidores.

Art. 27. O Reitor poderá definir instruções complementares, regulamentando as ações da Ouvidoria.

Art. 28. Os casos omissos serão resolvidos pelo Conselho Universitário.

Art. 29. Este Regimento entrará em vigor a partir da data de sua aprovação.

Conselho Universitário, 8 de agosto de 2017.
Ata do Consun nº 543.

José Carlos Carles de Souza
Presidente do Conselho Universitário