



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA

RESOLUÇÃO CONSUNI/UNILAB Nº 56, DE 16 DE DEZEMBRO DE 2021

Aprova as alterações do Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (Unilab).

O CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA, no uso das atribuições legais, em sua 76ª sessão ordinária, realizada no dia 16 de dezembro de 2021, considerando o processo nº 23282.015903/2021-12,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar as alterações feitas no Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (Ouvidoria-Unilab).

Art. 2º Fica revogada a Resolução CONAD nº 02/2020, de 27 de abril de 2020.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de 3 de janeiro de 2022.

ROQUE DO NASCIMENTO ALBUQUERQUE
Presidente do Conselho Universitário



Documento assinado eletronicamente por **ROQUE DO NASCIMENTO ALBUQUERQUE, PRESIDENTE DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO**, em 17/12/2021, às 19:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.unilab.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0383125** e o código CRC **72319807**.

ANEXO À RESOLUÇÃO CONSUNI Nº 56, DE 16 DE DEZEMBRO DE 2021

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA UNILAB

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º A Ouvidoria da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (Unilab) será constituída nos termos deste Regimento, considerando o disposto no art. 37, § 3º, da Constituição Federal, no art. 116, inciso V, alínea 'a' da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; nos termos da Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011; da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017 e levando-se em consideração o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012; o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, o Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, a Portaria nº 1.181 de 10 de junho de 2020 e a Portaria nº 581 de 09 de março de 2021.

Art. 2º A Ouvidoria da Unilab integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal como unidade setorial, conforme dispõe o inciso II, art. 6º, do Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018.

Parágrafo único. As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal constituem canal único para o recebimento e o tratamento das manifestações, conforme prevê o artigo 6º da Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019, da Ouvidoria-Geral da União.

CAPÍTULO II

DA NATUREZA, OBJETIVOS E FINALIDADES

Art. 3º A Ouvidoria da Unilab é uma unidade de assessoramento vinculada à Reitoria e tem como finalidade promover a defesa dos direitos de estudantes, servidores(as) docentes e técnico-administrativos(as) e da comunidade externa em suas relações com a Unilab.

§ 1º Considera-se a Ouvidoria a instância pública de controle e participação social, responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados pela Unilab, bem como das solicitações de acesso à informação (SIC), sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública e à garantia da transparência em suas ações em todas as instâncias administrativas e acadêmicas.

§ 2º A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel de mediadora nas relações envolvendo as instâncias universitárias e os integrantes

da comunidade interna e externa, buscando a contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Art. 4º A Ouvidoria terá como principal objetivo contribuir com o controle social e a democracia participativa, bem como subsidiar a gestão da Unilab, através da participação dos usuários dos serviços prestados.

Art. 5º A Ouvidoria atenderá aos(às) cidadãos(ãs), dando acolhida e tratamento a denúncias, comunicações, reclamações, elogios, solicitações, sugestões, pedidos de simplificação e pedidos de informações oficiais sobre a Unilab, visando:

I - à proteção dos direitos dos usuários;

II - à prevenção e à correção de atos e procedimentos incompatíveis com o direito à informação e à qualidade na prestação dos serviços, na forma da lei;

III - à correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços;

IV - ao aprimoramento dos serviços prestados;

V - à melhoria do desempenho institucional.

CAPÍTULO III DA COMPETÊNCIA E ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS

Art. 6º No exercício de suas funções, a Ouvidoria terá as seguintes atribuições:

I - promover a participação do(a) usuário(a) na administração pública;

II - receber, examinar e encaminhar reclamações, solicitações de providências, sugestões, elogios e denúncias à unidade responsável para devida apuração, referentes aos atos e procedimentos dos(as) gestores(as) e servidores(as) em geral em relação às suas atividades;

III - apresentar a demanda do(a) usuário(a) ao setor competente na instituição e, sempre que possível, prezar pela mediação dos conflitos;

IV - orientar os(as) cidadãos(ãs) sobre a forma de registro de manifestação e instruí-los(as) quanto ao acompanhamento de sua tramitação;

V - acompanhar as providências solicitadas às unidades pertinentes, garantindo-lhes orientação, informação e resposta dentro dos prazos legais;

VI - 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;

VII - preparar, semestralmente, estatísticas indicativas, por tipos de manifestação, usuários, área interlocutora e formas de acesso (relatórios quantitativos), e disponibilizá-las para consulta na página da Ouvidoria no site da Unilab e demais meios disponíveis;

VIII - produzir, anualmente, relatório circunstanciado de suas atividades, a ser apresentado, para apreciação do(a) Reitor(a) e do Conselho Universitário da Unilab, além de relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, com recomendação de medidas a fim de contribuir com a melhoria contínua da prestação dos serviços;

IX - propor, através da análise de dados e informações sobre as atividades de Ouvidoria, a adoção de medidas para correção e prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela prestação do serviço público;

X - recusar, como objeto de apreciação, as questões pendentes de decisão judicial;

XI - promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de Ouvidoria na Unilab;

XII - contribuir para a promoção, também, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

XIII - cooperar com as demais Ouvidorias Públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados;

XIV - facilitar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;

XV - aferir e analisar o grau de satisfação dos usuários, com relação aos serviços prestados;

XVI - instituir ações de solução consensual de conflitos.

Parágrafo único. O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), definido pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, estará vinculado à Ouvidoria.

CAPÍTULO IV

DA ADMINISTRAÇÃO E DO CARGO DE OUVIDOR(A)

Art. 7º A Ouvidoria será coordenada por um(a) Ouvidor(a), indicado(a) pelo(a) Reitor(a), aprovado pelo Conselho Universitário e obedecendo aos critérios estabelecidos na Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

§ 1º A Ouvidoria segue as orientações e determinações expedidas pela Controladoria Geral da União (CGU).

§ 2º A Reitoria da Unilab poderá expedir instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria.

Art. 8º A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de 03 (três) anos consecutivos, sendo permitida a recondução, uma única vez, por igual período.

§ 1º A proposta de recondução prevista no art. 8º deverá ser submetida à avaliação da Ouvidoria-Geral da União - OGU pelo dirigente máximo da Unilab, no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término do tempo de exercício do(a) Ouvidor(a), acompanhada dos seguintes documentos:

I - relatório, com balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos;

II - comprovação de conclusão da Certificação em Ouvidoria do PROFOCO.

§ 2º Caso a proposta de recondução não seja aprovada em virtude de descumprimento aos requisitos previstos na Portaria nº1.181 de 10 de junho de 2020, o dirigente máximo da Unilab deverá submeter nova indicação, no prazo de sessenta dias, contado da ciência da avaliação da OGU.

§ 3º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o reitor(a) poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

Art. 9º As propostas de nomeação, designação e de recondução do(a) titular Ouvidoria serão encaminhadas, pelo(a) Reitor(a) à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

§ 1º São nulas a nomeação, a designação, a recondução e a destituição de titular de Ouvidoria sem a prévia aprovação da CGU.

§ 2º A unidade setorial de ouvidoria dos órgãos e entidades do SisOuv não poderão permanecer sem titular submetido à CGU por prazo superior a noventa dias.

Art. 10. A Reitoria da Unilab assegurará as condições de trabalho necessárias para que a Ouvidoria da Unilab cumpra suas funções e funcione plenamente, inclusive para que o exercício das atribuições de seus integrantes não lhes resulte em qualquer prejuízo ou dano.

Art. 11. Caberá ao(à) Reitor(a) a indicação da Autoridade de Monitoramento do SIC, conforme art. 40 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo único. 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 dessa Lei e seus regulamentos;

IV - orientar unidades no que se refere ao cumprimento do disposto na Lei de Acesso à Informação (LAI) e seus regulamentos.

Art. 12. Será garantido ao(a) Ouvidor(a) direito de voz nos Conselhos Superiores da Unilab, mediante motivação por escrito da necessidade.

Art. 13. A função do(a) Ouvidor(a) é unipessoal.

Art. 14. Caberá ao(a) Ouvidor(a):

I - conhecer toda estrutura e funcionamento da Unilab;

II - exercer a função de representante do usuário junto à Instituição;

III - receber comunicações e denúncias anônimas, procedendo conforme instrução da OGU/CGU;

IV - Rejeitar reclamações manifestamente improcedentes e de comprovada má-fé, determinando o arquivamento de tais;

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

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

VII - resguardar o sigilo das informações, quando solicitado e sempre que este se fizer necessário na tramitação do processo, em conformidade com a legislação pertinente;

VIII - prestar informações e esclarecimentos à Reitoria e ao Conselho Universitário, quando convocado para tal fim;

IX - Subsidiar a construção das políticas e dos processos internos de trabalho, através de relatórios ou solicitações;

X - garantir que todas as demandas recebidas e sugestões apresentadas tenham resposta conclusiva;

XI - prestar, com primazia, o atendimento às informações demandadas;

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

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

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

XV - requerer a alocação de recursos humanos e materiais à Reitoria para a realização das atividades da Ouvidoria;

XVI – orientar a equipe da Ouvidoria;

XVII - cumprir e fazer cumprir este Regimento.

Art. 15. Ao(a) Ouvidor(a) é proibido:

I - publicizar nomes, fatos, ou situações que tenham sido levados ao seu conhecimento, em razão da função;

II - revelar, sem motivo plenamente justificável, a identidade de denunciante;

III - atrasar ou deixar de encaminhar sem justo motivo as demandas da Ouvidoria;

IV - demonstrar apreço ou despreço por pessoas, fatos ou situações que tenham sido levados ao seu conhecimento em razão da função;

V - invadir a competência de outros setores institucionais.

Art. 16. O afastamento do Ouvidor da Unilab, poderá ocorrer:

I - a seu pedido;

II - ao perder o seu vínculo funcional com a Instituição ou alterar seu regime de trabalho;

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

IV - se for condenado em processo administrativo disciplinar;

V - se sofrer punição da Comissão de Ética;

VI - por decisão do(a) Reitor(a).

Art. 17. A Unilab deverá comunicar à CGU a exoneração ou dispensa imediata que decorrer de pedido do titular, falecimento ou do encerramento do vínculo funcional do titular da ouvidoria com o Serviço Público Federal, sem prejuízo da adoção de providências para a indicação de novo titular, de acordo com a portaria nº 1.181 de 10 junho de 2020.

Art. 18. A proposta de dispensa ou exoneração do titular da ouvidoria pelo reitor deverá ser motivada, encaminhada para apreciação do Consuni, e a justificativa encaminhada previamente à aprovação da CGU, de acordo com a portaria nº 1.181 de 10 junho de 2020.

Parágrafo único. Em caso de vacância do cargo de Ouvidor(a), seu substituto eventual deverá ser designado interinamente para assumir suas funções até a nova designação de acordo com o art. 9º desse Regimento.

Art. 19. A Ouvidoria da Unilab utilizará, para encaminhamento de suas demandas, a linha hierárquica institucional.

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

Art. 20. A Ouvidoria não é responsável pela apuração de denúncia ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo, que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas por elas.

Parágrafo único. Respeitado o sigilo da informação e os requisitos legais, a Ouvidoria disponibilizará documentação para subsidiar sindicâncias ou processos administrativos, no âmbito da Unilab.

Art. 21. No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria da Unilab poderá contar com a colaboração de servidores(as); para tal, deverá formalizar solicitação fundamentada às unidades ou órgãos da administração central em que os(as) servidores(as) cuja colaboração é solicitada estejam lotados(as).

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 22. A Reitoria, as Pró-Reitorias, as Diretorias, as Coordenações e demais unidades que compõem a estrutura organizacional e funcional da Unilab, deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando o acesso desta aos serviços e informações.

Art. 23. À equipe da Ouvidoria da Unilab, 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 e do Código de Ética dos Servidores Públicos Federais.

Art. 24. As dúvidas que surgirem na execução deste Regimento, assim como os casos omissos, serão resolvidos pela autoridade máxima da instituição.

Art. 25. Este Regimento poderá ser revisado a partir de proposta do(a) Ouvidor(a) encaminhada à autoridade máxima da Unilab, o qual procederá às medidas que se fizerem necessárias.