

PORTARIA PRES/UNIRG N. 475, DE 24 DE julho DE 2018.

"Institui a Ouvidoria da UnirG".

O PRESIDENTE DA FUNDAÇÃO UNIRG, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, com fulcro no Decreto Municipal n. 683, de 4 de julho de 2017,

Considerando o que dispõe o art. 37, § 3º da Constituição Federal;

Considerando a necessidade de criar canal de comunicação direto com a comunidade acadêmica desta Instituição, fortalecendo o exercício da cidadania;

Considerando que as manifestações a serem apresentadas por esse canal poderão vir a contribuir para a avaliação, planejamento estratégico, elevação dos padrões de qualidade, excelência e transparência do serviço público prestado por esta Instituição de Ensino Superior (IES);

RESOLVE:

Art. 1º - Instituir a Ouvidoria, no âmbito da Fundação UnirG e Centro Universitário UnirG, com as atribuições especificadas nesta portaria, e vinculada diretamente ao gabinete da Presidência da Fundação UnirG.

Art. 2º - A função de Ouvidor(a) será exercida por servidor(a) efetivo(a) da Instituição, designado(a) por ato da Presidência da Fundação UnirG.

§ 1º Ao(À) Ouvidor(a) caberá, dentre outras questões correlatas, dar efetividade ao disposto nesta portaria, em especial ao que consta nos arts. 3º e 4º.

§ 2º O(A) Ouvidor(a), no exercício de suas funções, deve guardar sigilo referente a informações levadas a seu conhecimento.

Art. 3º - A Ouvidoria tem por finalidade:

- I - contribuir para a melhoria do desempenho e da imagem desta Instituição;
- II - colaborar para o aprimoramento dos serviços prestados e das políticas públicas desta Instituição;
- III - viabilizar o bom relacionamento da comunidade acadêmica e da sociedade em geral com esta Instituição;
- IV - proporcionar maior transparência das ações desta Instituição;
- V - contribuir para o aperfeiçoamento das normas e procedimentos desta Instituição;

FUNDAÇÃO UNIRG
PUBLICADO NO PLACAR
Em 24/07/18
[Assinatura]

Débora Lindolfo
Assistente Administrativo
Fundação UnirG

01

VI - incentivar a participação acadêmica e da comunidade em geral na modernização dos processos e procedimentos desta Instituição.

Parágrafo único. Para a consecução de suas finalidades a Ouvidoria da UnirG atuará:

I - por iniciativa própria;

II - por determinação da Presidência da Fundação UnirG;

III - em decorrência das manifestações relacionadas nesta portaria.

Art. 4º - Compete à Ouvidoria da UnirG:

I - receber, examinar, encaminhar e responder manifestações consubstanciadas em sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia, individualizadas no § 1º deste artigo, visando-se ao aprimoramento do processo de prestação do serviço desta Instituição;

II - encaminhar as manifestações às unidades competentes, solicitar esclarecimentos e diligências para que as mesmas sejam solucionadas no menor prazo possível, apresentando ao manifestante, diretamente, resposta rápida, clara e objetiva;

III - manter o interessado sempre informado quanto às providências ou soluções efetivamente tomadas em relação à sua manifestação;

IV - garantir a todos os demandantes o direito de registro de suas manifestações e de retorno sobre as providências adotadas e os resultados obtidos;

V - propor aos responsáveis por unidade administrativa ou acadêmica medidas e ações que visem à consecução dos valores e princípios institucionais, garantindo-se a satisfação da coletividade;

VI - promover a mediação e conciliação de conflitos entre a comunidade acadêmica ou entre a comunidade em geral e esta Instituição;

VII - registrar todas as manifestações recebidas, inclusive as solucionadas de imediato que não dependam de ulterior providência;

VIII - apresentar relatório semestral de suas atividades, preferencialmente nos meses de janeiro e julho, com dados estatísticos sobre as manifestações recebidas, incluindo as arquivadas e os motivos desses arquivamentos;

IX - manter-se informada sobre a atuação da Fundação UnirG e do Centro Universitário UnirG e suas unidades administrativas e/ou acadêmicas;

X - arquivar manifestações que não apontem irregularidades ou que não estejam minimamente fundamentadas, não apresentando consistência ou indício de verossimilhança, hipótese em que será informada sucintamente as razões desse arquivamento



e cientificada a parte interessada, salvo nos casos de impossibilidade de contato, tais como denúncia anônima;

XI - manter registro atualizado da documentação recebida e/ou gerada pela Ouvidoria, relativa às suas atribuições, preferencialmente em meio eletrônico;

XII - manter folders de divulgação da Ouvidoria em todos os prédios da UnirG, mantendo-se hipertexto no site do Centro Universitário UnirG para acesso à página da Ouvidoria na internet e/ou a endereço ou sistema referente ao serviço.

XIII - promover a divulgação da Ouvidoria, sempre que possível, nas salas de aulas, especialmente nos meses de fevereiro e agosto de cada ano, distribuindo-se material de divulgação em que constem suas atribuições e meios de contato, difundindo-se a importância desse mecanismo como instrumento de participação e controle social da Instituição;

XIV - manter processo constante e contínuo de divulgação interna e externa dos trabalhos da Ouvidoria, de forma a dar ciência à sociedade do seu papel institucional;

XV - zelar pelo sigilo das informações, documentos e atos que tramitam na Ouvidoria;

XVI - sugerir à Fundação UnirG e ao Centro Universitário UnirG, a abertura de sindicância e/ou processo administrativo, visando à apuração de irregularidades;

XVII - instaurar, quando convier, o Procedimento Interno Preliminar Simplificado (PIPS) para averiguação preliminar de denúncias apresentadas à Ouvidoria, devendo-se encaminhar o resultado desse procedimento preliminar, conforme o caso, à Presidência da Fundação UnirG e/ou à Reitoria, que decidirão sobre eventual abertura de procedimento disciplinar ou quaisquer outros procedimentos legais ou regimentais cabíveis.

XVIII - desempenhar outras atribuições compatíveis com a sua finalidade institucional.

§ 1º Para fins desta portaria, considera-se:

I - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento das políticas institucionais e serviços prestados por esta Instituição;

II - elogio: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido, atendimento recebido ou ação institucional desenvolvida;

III - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte desta Instituição;

IV - reclamação: manifestação de insatisfação ou protesto relativos a serviço prestado, ação ou omissão, ou quaisquer situações em que o manifestante entenda que esta Instituição tenha dado causa;

V - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

§ 2º Considera-se, também, para fins desta portaria:

I - denúncia anônima ou apócrifa: manifestação apresentada à Ouvidoria sem identificação;

II - reserva de identidade: hipótese em que a Instituição, a pedido ou por iniciativa própria, oculta a identificação do manifestante;

III - resposta intermediária: a manifestação da Ouvidoria que antecede a resposta conclusiva;

IV - resposta conclusiva: a que oferece ao interessado a análise terminativa da demanda apresentada, pondo fim ao fluxo de atendimento por parte da Ouvidoria.

§ 3º O elogio direcionado a agente público específico será a ele encaminhado, por intermédio de seu gestor imediato, dando-se ciência à área de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.

§ 4º A denúncia poderá ser arquivada quando:

I - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou

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

Art. 5º - Sempre que houver solicitação por parte dos interessados, a Ouvidoria deverá garantir acesso restrito às suas identidades e dados pessoais constantes nas manifestações recebidas.

§ 1º No caso de denúncia, a Ouvidoria, independentemente de solicitação, deverá encaminhá-la sem o nome do denunciante, salvo no caso de imprescindibilidade à apuração dos fatos, caso em que o órgão apuratório ficará responsável por restringir acesso à identidade do manifestante.

§ 2º A restrição de acesso não se aplicará quando for constatada denúncia caluniosa, nos termos do art. 339 do Código Penal, bem como no caso de flagrante má-fé por parte do manifestante.

Art. 6º - O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado pessoalmente, por carta, telefone, e-mail ou formulário eletrônico, disponível em sua página na internet ou em sistema referente ao serviço.

Parágrafo único. A manifestação verbal será reduzida a termo; e a apresentada por meio diverso do formulário eletrônico será nele registrada.



Art. 7º - O registro e autuação das manifestações far-se-ão em numeração contínua e seriada, observando-se as seguintes classes processuais constantes nesta portaria:

- I - sugestão;
- II - elogio;
- III - solicitação;
- IV - reclamação;
- V - denúncia;
- VI - Procedimento Interno Preliminar Simplificado (PIPS).

Art. 8º - A manifestação apresentada à Ouvidoria receberá resposta conclusiva no prazo de até 15 (quinze) dias.

Parágrafo único. Excepcionalmente, o prazo especificado neste artigo poderá ser prorrogado por até 5 dias, sendo que o interessado deverá ser comunicado dentro do prazo inicial de 15 dias.

Art. 9º - Não serão aceitas manifestações com expressões rudes ou grosseiras, teor ofensivo ou discriminatório, ou aquelas que impossibilitem a formação de juízo prévio sobre sua procedência e plausibilidade, devendo ser arquivadas após exame preliminar.

Art. 10 - No prazo de até 3 (três) dias após o recebimento da manifestação, a Ouvidoria deverá realizar contato preliminar com o demandante em que especificará o andamento atual da demanda protocolada.

Art. 11 - As manifestações apresentadas à Ouvidoria terão a seguinte tramitação:

I - no prazo de até 2 (dois) dias após o recebimento e análise preliminar, e no caso de não ser de resolução imediata pela própria Ouvidoria, a manifestação será encaminhada à unidade responsável pelo atendimento da demanda;

II - no prazo de até 3 (três) dias após o recebimento de resposta da unidade responsável pelo atendimento da demanda, e após a análise preliminar da resposta apresentada, a Ouvidoria registrará a resposta no sistema informatizado e a enviará ao demandante.

Parágrafo único. No caso de necessidade de complementação da manifestação por parte da unidade responsável pelo atendimento da demanda, o prazo de 3 (três) dias especificado no inciso II deste artigo recomeçará a partir do recebimento da manifestação complementada.

Art. 12 - As unidades administrativas e acadêmicas da Fundação UnirG e do Centro Universitário UnirG prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria no prazo de até 3 (três) dias, ou excepcionalmente, em prazo menor, quando as circunstâncias o impuser.

§ 1º No prazo estabelecido no *caput* deste artigo, as unidades ali referidas deverão encaminhar à Ouvidoria resposta clara, objetiva e eficaz quanto à questão apresentada

ou, quando for o caso, informar as providências tomadas para a solução dessa demanda ou, na impossibilidade de fazê-lo, apresentar justificativa do impedimento, que será repassada ao manifestante.

§ 2º A resposta que não satisfizer os requisitos especificados no § 1º deste artigo retornará à unidade para complementação ou adaptação, em prazo a ser estabelecido pela Ouvidoria.

§ 3º O prazo mencionado neste artigo poderá ser prorrogado por mais 2 (dois) dias, a pedido do titular da unidade responsável, por escrito, e dentro do prazo de resposta estabelecido no *caput* deste artigo, no caso de necessidade de consulta a outra unidade da Instituição.

§ 4º Às unidades administrativas e acadêmicas fica vedada a apresentação de resposta diretamente à parte interessada, devendo encaminhá-la, obrigatoriamente, à Ouvidoria.

§ 5º Os servidores que tenham acesso às manifestações recebidas pela Ouvidoria deverão manter sigilo das informações.

§ 6º No caso de não cumprimento do disposto neste artigo a Ouvidoria deverá informar o fato, conforme o caso, à Presidência da Fundação UnirG e/ou à Reitoria, que tomarão as providências cabíveis para apuração de responsabilidades, mediante procedimento administrativo.

Art. 13 - A Ouvidoria poderá fazer contato com as unidades especificadas no art. 12 desta portaria pessoalmente, por telefone, e-mail, comunicação interna ou despacho, de acordo com a complexidade e urgência de cada caso.

Art. 14 - A Ouvidoria será implantada no Centro Administrativo da Fundação UnirG, localizado na av. Pará, 2432, Eng. Waldir Lins II, CEP 77423-250, e deverá ser devidamente identificada a fim de facilitar o acesso à comunidade acadêmica e sociedade em geral.

Art. 15 - A estrutura física de atendimento ao usuário deverá contar com, no mínimo, os seguintes recursos físicos:

- I - sala individual para o atendimento peculiar de uma unidade de Ouvidoria;
- II - mesa;
- III - cadeiras;
- IV - armários;
- V - computador;
- VI - impressora;
- VII - aparelho telefônico.

Parágrafo único. A sala individual para atendimento presencial mencionada no inciso I deste artigo refere-se a espaço no qual o interessado pode ter privacidade e segurança para apresentar sua demanda e sentir-se acolhido.

Art. 16 - Os recursos humanos, tecnológicos, logísticos e orçamentários para a implantação da Ouvidoria serão disponibilizados pela Fundação UnirG.

Art. 17 - A Ouvidoria contará com logomarca única, aprovada pela Presidência da Fundação UnirG, a fim de que haja a construção de identidade visual uniforme, especialmente perante a comunidade acadêmica.

Art. 18 - O atendimento presencial da Ouvidoria será de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h, facultando-se o agendamento de horário para atendimento. O agendamento de horário com a Ouvidoria poderá ser efetivado por qualquer meio de acesso disponibilizado pela Instituição.

Art. 19 - Todo o material informativo impresso, produzido com a finalidade de divulgar a Ouvidoria da UnirG, deverá conter o seu endereço físico, número de telefone, e-mail e a sua página na internet ou menção a sistema referente ao serviço.

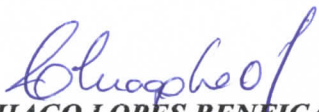
Art. 20 - Os prazos especificados nesta portaria começam a fluir a partir da data do protocolo/recebimento da manifestação pela Ouvidoria, excluindo-se da contagem o dia do começo e incluindo-se o do vencimento.

Parágrafo único. Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte se o seu início ou vencimento coincidirem com dia em que não houver expediente ou este for encerrado antes da hora normal, em especial se o protocolo da manifestação ocorrer após as 17h ou no sábado, domingo, feriado ou dia em que seja de ponto facultativo ou recesso na Instituição.

Art. 21 - As pessoas com deficiência, e os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, terão atendimento prioritário; as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário quando este ocorrer pessoalmente.

Art. 22 - Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação, retroagindo seus efeitos ao dia 2 de julho de 2018.

julho Gabinete da Presidência da Fundação UnirG, aos 24 dias do mês de de 2018.


THIAGO LOPES BENFICA
PRESIDENTE DA FUNDAÇÃO UNIRG
DECRETO MUNICIPAL N. 683/2017