



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – UNIRIO

RESOLUÇÃO Nº 4.214, DE 08 DE OUTUBRO DE 2013

Dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO.

O Conselho Universitário, em sessão realizada no dia 08 de outubro de 2013, de acordo com o teor do Processo nº 23102.000796/2013-81, aprovou e eu promulgo a seguinte Resolução:

Art. 1º – Fica aprovado o Regimento Interno da Ouvidoria da UNIRIO, criada por meio da Resolução nº 4.071, de 04 de abril de 2013, que a esta acompanha.

Art. 2º – Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação no Boletim da UNIRIO, revogadas as disposições em contrário.



Luiz Pedro San Gil Jutuca
Reitor



OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – UNIRIO

REGIMENTO INTERNO

CAPÍTULO I DOS OBJETIVOS

Art. 1º - A Ouvidoria da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) tem por objetivo ser um canal de comunicação direta entre o cidadão e a Instituição, mediando as necessidades e sugestões da comunidade interna e externa perante à UNIRIO;

CAPÍTULO II DA VINCULAÇÃO

Art. 2º - A Ouvidoria da UNIRIO é uma unidade organizacional localizada na Reitoria, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

CAPÍTULO III DAS COMPETÊNCIAS

Art. 3º - São competências da Ouvidoria, decorrentes de sua área de atuação:

- I – receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios, informações, denúncias e representações;
- II – responder ao interessado acerca das manifestações apresentadas;
- III – acompanhar as providências adotadas até a obtenção da solução que o caso requer;
- IV – sugerir a adoção de medidas que visem ao aperfeiçoamento na prestação do serviço público;
- V – organizar e interpretar as informações colhidas das áreas técnicas sobre assuntos de sua competência;
- VI – estimular as ações de democracia participativa;
- VII – apoiar as ações de transparência, tanto na modalidade ativa quanto na passiva.

CAPÍTULO IV DA ESTRUTURA

Art. 4º - A Ouvidoria da UNIRIO terá a seguinte estrutura:

- I – Um cargo de Ouvidor;
- II – Um cargo de Secretário.

Art. 5º - O cargo de Ouvidor será exercido por servidor do quadro permanente da UNIRIO.

§ 1º. O cargo de ouvidor será nomeado pelo Reitor por meio de Portaria;

§ 2º - O Ouvidor deverá possuir nível superior e mais de cinco anos de efetivo exercício na UNIRIO;

§ 3º - A função de Ouvidor não poderá ser acumulada com o desempenho de qualquer mandato classista ou exercício de qualquer função de direção, chefia ou assessoramento ou cargo em comissão.

CAPÍTULO V DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

Art. 6º - São atribuições do Ouvidor, decorrentes de sua área de atuação:

I - exercer com autonomia e independência a direção dos serviços da Ouvidoria observados os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência, publicidade da administração pública e preponderância do interesse público;

II - viabilizar a aproximação do cidadão com a Universidade, atuando na prevenção e mediação das questões que lhe forem apresentadas;

III - garantir resposta ao cidadão com clareza e objetividade, nos termos da legislação em vigor e no menor prazo possível;

IV - providenciar a remessa das manifestações recebidas aos Órgãos competentes, acompanhando seu processamento;

V - sistematizar e divulgar relatórios periódicos da atuação da Ouvidoria;

VI - analisar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão quanto aos serviços públicos;

VII - identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços da Universidade;

VIII - sugerir aperfeiçoamento de regulamentos, atos normativos e procedimento, a fim de que os cidadãos sejam atendidos com maior eficiência e civilidade.

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 7º - Todas as unidades e órgãos da UNIRIO deverão prestar, quando solicitadas, apoio às ações da Ouvidoria.

Art. 8º - A Ouvidoria possui autonomia para transitar entre os diversos setores da UNIRIO e verificar o andamento dos procedimentos que exijam respostas e ações, inclusive de mais de um setor simultaneamente.

Art. 9º - Ao Ouvidor é assegurado o acesso às informações oficiais da UNIRIO e aos documentos necessários ao desempenho de suas funções.

Art. 10 - A Ouvidoria deverá fornecer informações gerenciais e sugestões ao Reitor e, quando necessário, ao Conselho Universitário (CONSUNI), ao Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CONSEPE) e à Comissão Própria de Avaliação (CPA), sendo facultada ao Ouvidor a participação, com direito à voz, nos respectivos Conselhos.

Art. 11 - Este regulamento, após aprovado pelo Conselho Universitário, entrará em vigor a partir da data de sua publicação no Boletim Interno da UNIRIO.