

# **REGULAMENTO DA OUVIDORIA GERAL**

## **(Res. 007/2005-COU)**

### **CAPÍTULO I**

#### **DA FINALIDADE**

Art. 1º - A Ouvidoria Geral da UEM (OUV), vinculada à Reitoria, é um órgão de assessoria voltado à comunicação com a comunidade interna e externa, para mediação de conflitos, buscando a melhoria dos serviços prestados pela Universidade.

§ 1º - A OUV deve encaminhar as manifestações às autoridades competentes visando à:

- I - melhoria dos serviços;
- II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação de serviços;
- III - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
- IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com o direito à informação e à qualidade na prestação dos serviços, na forma da lei;
- V - proteção dos direitos dos usuários.

Art. 2º - A OUV reger-se-á pelo Estatuto e Regimento Geral da Universidade Estadual de Maringá (UEM), pelas disposições deste regulamento e por outras normas e determinações superiores.

### **CAPÍTULO II**

#### **DA ORGANIZAÇÃO E COMPETÊNCIAS**

Art. 3º - Para consecução de suas finalidades, a OUV organizar-se-á com:

- I - Ouvidor Geral;
- II - Atividades de Secretaria.

#### **Seção I**

##### **Do Ouvidor Geral**

Art. 4º - A OUV será coordenada por um Ouvidor Geral, nomeado pelo reitor, de acordo com as normas vigentes.

§ 1º - O Ouvidor Geral, servidor docente ou técnico de nível superior, integrantes da respectiva carreira da UEM, será escolhido mediante lista tríplice, encaminhada pelo reitor, para apreciação e aprovação pelo Conselho Universitário (COU) de um dos nomes constantes da referida lista.

§ 2º - O mandato do Ouvidor Geral será de 2 (dois) anos, permitida uma recondução.

Art. 5º - Ao Ouvidor Geral compete:

- I - coordenar e orientar as atividades da OUV;
- II - responder, junto ao reitor, pelas atividades da OUV;
- III - solicitar à reitoria, os recursos necessários ao cumprimento das atividades da OUV;

- IV - emitir parecer sobre assunto de competência da OUV, quando solicitado pelo reitor;
- V - analisar o material encaminhado à OUV e encaminhá-lo aos órgãos e/ou setores afetos, instituindo prazos para elaboração de respostas formais;
- VI - apresentar à Reitoria, trimestralmente, relatórios de atividades;
- VII - sugerir medidas visando o constante aperfeiçoamento do pessoal lotado na OUV;
- VIII - solicitar dos órgãos afetos o encaminhamento das respostas nos prazos estipulados, acompanhando o seu cumprimento;
- IX - avaliar o correto atendimento das solicitações, observando o andamento dos compromissos assumidos com o usuário, pelos órgãos da UEM;
- X - prestar informações e esclarecimentos ao COU, quando solicitado;
- XI - agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- XII - zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência pública;
- XIII - resguardar o sigilo das informações;
- XIV - cumprir e fazer cumprir o presente regulamento;
- XV - executar outras atividades correlatas.

## **Seção II**

### **Das Atividades de Secretaria**

Art. 6º - As atividades de Secretaria serão exercidas por um servidor técnico-administrativo da UEM

Art. 7º - As atividades de secretaria compreendem:

- I - prestar informações solicitadas, segundo as normas da OUV;
- II - organizar, atualizar e manter arquivos, catálogos e fichários, indispensáveis ao bom desenvolvimento das atividades da OUV;
- III - organizar e controlar o acervo bibliográfico, necessário ao desempenho das atividades da OUV ou o material produzido por ela;
- IV - administrar e controlar o material de uso administrativo da OUV;
- V - encarregar-se dos serviços de redação, digitação e semelhantes;
- VI - preparar, expedir e distribuir a correspondência interna e externa;
- VII - controlar a agenda de compromissos do Ouvidor Geral;
- VIII - zelar pela conservação dos equipamentos e instalações;
- IX - executar outras atividades correlatas.

## **CAPÍTULO III**

### **DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA GERAL**

Art. 8º - A OUV poderá acolher manifestações da comunidade universitária e da comunidade externa.

Art. 9º - As manifestações deverão conter:

- I - identificação do manifestante;
- II - meios disponíveis para contato (e-mail, endereço, telefone, fax);
- III - informações sobre o fato e sua autoria;

- IV - indicação das provas de que tenha conhecimento;
- V - data do envio.

Parágrafo único – Será garantido o sigilo quanto à autoria da manifestação, caso haja indicação do manifestante. No caso de manifestação anônima deverá constar a palavra “anônimo” no item “Identificação do manifestante”.

Art. 10- As manifestações poderão ser feitas através dos seguintes meios:

- I - formulário disponível no site: [www.uem.br/ouvidoria](http://www.uem.br/ouvidoria);
- II - caixas-depósito;
- III - pessoalmente;
- IV - fone/fax.

Art. 11- Serão aceitas manifestações anônimas.

Art. 12- O prazo máximo para respostas dos órgãos e/ou setores afetos é de 15 dias úteis, impreterivelmente.

#### **CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS**

Art. 13- Os casos omissos deste regulamento serão resolvidos pelo COU.

Art. 14- A partir da aprovação desse regulamento a reitoria tem o prazo de 90 dias para a instalação física da OUV.