



**GOVERNO DO
ESTADO DO
TOCANTINS**

108 Sul, Alameda 11, Lote 03, Caixa Postal 173, Palmas - Tocantins - Cep: 77020-122 - Tel: +55 63 3218-2939 - www.unitins.br

CONSELHO UNIVERSITÁRIO - CONSUNI

RESOLUÇÃO/CONSUNI/N. 006

O PRESIDENTE DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO da Universidade Estadual do Tocantins - UNITINS, no uso das atribuições que lhe conferem o artigo 10, inciso XXII e artigo 51, incisos XVI e XXI do Estatuto da Universidade e,

CONSIDERANDO a aprovação pelo Conselho Universitário - CONSUNI, instância máxima desta instituição, na reunião extraordinária do dia 08 de junho de 2018;

RESOLVE:

Art. 1º - **APROVAR** o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Estadual do Tocantins – UNITINS, consubstanciado no processo n. 2013/20321/1280.

Art. 2º - O referido Regimento Interno encontra-se anexo a presente Resolução.

Art. 3º - Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

CONSELHO UNIVERSITÁRIO da Universidade Estadual do Tocantins - UNITINS, em Palmas/TO, aos 18 dias do mês de junho de 2018.

AUGUSTO DE REZENDE CAMPOS

Presidente



**GOVERNO DO
ESTADO DO
TOCANTINS**

108 Sul, Alameda 11, Lote 03, Caixa Postal 173, Palmas - Tocantins - Cep: 77020-122 - Tel: +55 63 3218-2939 - www.unitins.br

ANEXO À RESOLUÇÃO/CONSUNI/N. 006

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA GERAL – UNITINS

CAPÍTULO I Das Disposições Gerais

Art. 1º. A Ouvidoria, criada pela Lei nº 3.124, de 14 de junho de 2016, em consonância com as disposições do art. 32, do Estatuto da Universidade Estadual do Tocantins e demais leis correlatas, é órgão auxiliar da Unitins e integra a estrutura administrativa desta Instituição, tendo por objetivo contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas.

Art. 2º. A Ouvidoria detém independência funcional em relação aos Câmpus Universitários e setores administrativos, com eles atuando em regime de cooperação, sem relação de hierarquia.

Parágrafo único – A Ouvidoria Geral da Unitins está vinculada ao Gabinete da Reitoria, de acordo com o anexo I da Lei nº 3.124, de 14 de junho de 2016.

Art. 3º. As Pró-Reitorias e setores administrativos que integram a estrutura organizacional da Unitins devem emprestar o apoio necessário ao desempenho das atividades da Ouvidoria, na prestação de informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados pelo Ouvidor, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo.

Art. 4º. A Ouvidoria não tem caráter judicativo ou deliberativo, exercendo o papel mediador nas relações que envolvam instâncias universitárias e os integrantes das comunidades interna e externa. Ademais não substitui ou interfere nas atribuições e competências das Pró-Reitorias e Reitoria.

Art. 5º. As manifestações dirigidas à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser feitas pessoalmente, escritas, verbalmente, por meio de formulário próprio, dos canais de comunicação eletrônicos, postais, telefônicos ou outros de qualquer natureza.

Parágrafo único – Serão admitidos expedientes sob estado do anonimato, preferencialmente, acompanhados de prova documental.



Art. 6º. A Ouvidoria Geral da Unitins atenderá o público externo e interno. Entende-se por público externo os cidadãos e entidades civis, usuárias ou não das atividades e serviços prestados pela Universidade Estadual do Tocantins; e, público interno são as autoridades e servidores da entidade.

CAPÍTULO II

Da Natureza, Objetivo e Finalidade

Art. 7º. A Ouvidoria Geral da Universidade Estadual do Tocantins (UNITNS) é um órgão de promoção e defesa dos direitos de estudantes, docentes, servidores técnico-administrativos e comunidade externa em suas relações com a UNITINS, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, assim como de prestação de serviços.

Art. 8º. São objetivos da Ouvidoria da UNITINS.

I. promover a defesa dos direitos dos estudantes, professores, servidores técnico-administrativos e integrantes da comunidade externa em suas relações com a Universidade;

II. trabalhar, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, pela promoção dos direitos acadêmicos, sociais e de grupos vulneráveis ou discriminados;

III. desenvolver, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos cidadãos e na melhoria, transparência e eficiência/eficácia das atividades desenvolvidas pela Instituição;

IV. coletar, sistematizar e divulgar informações, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das regras e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais;

V. intermediar as relações entre os cidadãos e os setores administrativos pertencentes à Unitins, incentivando e melhorando a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua;

VI. garantir ao cidadão que sua demanda seja efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais;



**GOVERNO DO
ESTADO DO
TOCANTINS**

108 Sul, Alameda 11, Lote 03, Caixa Postal 173, Palmas - Tocantins - Cep: 77020-122 - Tel: +55 63 3218-2939 - www.unitins.br

- VII. divulgar permanentemente seu papel institucional à sociedade;
- VIII. desenvolver outras atribuições compatíveis com sua finalidade.

Art. 9º. A Ouvidoria tem por finalidade possibilitar ao cidadão se relacionar diretamente com a Universidade Estadual do Tocantins, solicitar informações e apresentar sugestões, queixas, reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos e/ou o desempenho institucional, em geral.

Parágrafo único – A Ouvidoria deverá, ainda, possibilitar aos cidadãos o direito de participar da administração pública conforme preceito estabelecido no § 3º do art. 37 da Constituição, especialmente no que se refere ao acesso a registros institucionais e informações sobre atos da gestão acadêmica e administrativa da Unitins, salvo aqueles sigilosos definidos por lei, viabilizando os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente e individualmente.

CAPÍTULO III

Da Competência e Atribuições Específicas

Art. 10. No exercício de suas funções, a Ouvidoria da UNITINS tem as seguintes atribuições:

- I. organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;
- II. orientar o público externo e interno sobre a melhor forma de encaminhar suas manifestações, instruindo-os a acompanharem a sua tramitação;
- III. contribuir para a resolução de problemas administrativos e/ou acadêmicos, oferecendo alternativas e informações sobre a legislação e as normas internas vigentes;
- IV. verificar as manifestações pertinentes a outros órgãos públicos recebidas na Instituição e dar o respectivo encaminhamento, sempre que possível;
- V. propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;
- VI. sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço público prestado pela UNITINS;



**GOVERNO DO
ESTADO DO
TOCANTINS**

108 Sul, Alameda 11, Lote 03, Caixa Postal 173, Palmas - Tocantins - Cep: 77020-122 - Tel: +55 63 3218-2939 - www.unitins.br

VII. encaminhar para estudo da administração, direta ou indiretamente, propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que lhe pareçam ser a causa de problemas, quando chamada a contribuir;

VIII. cooperar com as demais Ouvidorias Públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade de ações e serviços prestados.

§ 1º. Para o cumprimento e acesso aos seus dados, a Ouvidoria manterá registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências, incidentes e soluções de problemas apresentados à sua consideração.

§ 2º A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de Processo Administrativo Disciplinar, que venha ser instaurado a partir das ações da mesma.

Art. 11. A Ouvidoria Geral da UNITINS terá a seguinte estrutura administrativa:

- I. Ouvidor Geral e,
- II. Secretaria Administrativa.

§ 1º. O Ouvidor será indicado pelo Reitor e nomeado por meio de Portaria específica, publicada em Diário Oficial do Estado.

§ 2º. Caberá à Reitoria da UNITINS garantir a infraestrutura adequada e com acessibilidade, material e os recursos humanos necessários ao seu pleno funcionamento.

Art. 12. A Reitoria poderá baixar instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria.

Art. 13. No cumprimento de suas atribuições a Ouvidoria da UNITINS poderá contar com a colaboração de servidores e docentes da UNITINS, para o que deverá formalizar solicitação fundamentada às unidades ou órgãos da administração central em que estiverem lotadas.



**GOVERNO DO
ESTADO DO
TOCANTINS**

108 Sul, Alameda 11, Lote 03, Caixa Postal 173, Palmas - Tocantins - Cep: 77020-122 - Tel: +55 63 3218-2939 - www.unitins.br

CAPÍTULO IV Do Cargo do Ouvidor

Art. 14. O Ouvidor, preferencialmente, deverá ocupar o quadro permanente da Unitins e, em caso de docente, exercerá as atividades em regime de Dedicção Exclusiva.

§ 1º. O Ouvidor deverá ter nível superior, em qualquer área, ter capacidade para o exercício da função e conhecer o funcionamento da Instituição.

§ 2º. A função de Ouvidor não poderá ser acumulada com o exercício de mandato sindical ou qualquer outra função de direção ou coordenação.

Art. 15. A Reitoria, considerando a natureza e a relevância dos serviços prestados, deverá propiciar meios necessários para a capacitação do Ouvidor, bem como sua certificação.

Parágrafo único. Para exercer o cargo de Ouvidor, a Reitoria deverá propiciar os meios necessários para a formação e certificação deste, assim como a renovação e manutenção do certificado reconhecido pela Controladoria Geral da União.

Art. 16. Compete ao Ouvidor:

I. garantir o acesso imediato às informações solicitadas e resposta conclusiva às demandas e sugestões apresentadas num lapso de tempo previamente determinado, variável de acordo com a natureza do assunto;

II. receber, examinar e encaminhar representações, apreciações, elogios, comentários, críticas, sugestões sobre procedimentos, reclamações e/ou denúncias sobre práticas inadequadas ou irregulares, atuando sempre com diálogo entre as partes, no sentido de levar os responsáveis ao aperfeiçoamento e/ou correção de suas atividades;

III. encaminhar todas as denúncias recebidas ao setor responsável para a devida apuração;

IV. dar encaminhamento às demandas diferenciadas, pulverizadas e até conflitantes, oferecendo a cada cidadão um tratamento personalizado e a todos um tratamento equânime;

V. acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva, dando ciência aos interessados das providências adotadas;



**GOVERNO DO
ESTADO DO
TOCANTINS**

108 Sul, Alameda 11, Lote 03, Caixa Postal 173, Palmas - Tocantins - Cep: 77020-122 - Tel: +55 63 3218-2939 - www.unitins.br

VI. elaborar e encaminhar à chefia de gabinete da Reitoria um relatório trimestral consolidado das manifestações recebidas, bem como os encaminhamentos e resultados e outro anual com dados de atuação da Ouvidoria, sugestões e proposições que contribuam para a melhoria da Unitins;

VII. orientar a equipe da Ouvidoria no sentido de:

a) manter a máxima proximidade com os demandantes efetivos e potenciais do serviço;

b) considerar o comprometimento das necessidades dos demandantes com os objetivos da UNITINS;

c) manter relacionamento com as diversas áreas da UNITINS voltando para o fortalecimento da cidadania, como orientador da ação de cada servidor.

VIII. cumprir e fazer cumprir este Regimento.

CAPÍTULO V

Da Secretaria Administrativa

Art. 17. A Secretaria Administrativa será ocupada por servidor da Unitins com experiência e conhecimentos em ouvidoria, preferencialmente com formação e certificação reconhecida pela Controladoria Geral da União.

Parágrafo único. A Reitoria, considerando a natureza e a relevância dos serviços prestados, deverá propiciar meios necessários para a capacitação do servidor que atuará na Secretaria, bem como sua certificação.

Art. 18. Compete à Secretaria Administrativa:

I. receber a correspondência direcionada à Ouvidoria Geral, especialmente aquela transmitida por via postal, submetendo-a ao registro e à análise do Ouvidor;

II. atender com atenção e presteza as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria, tomando por termo ou anotando as manifestações, com vistas à manutenção do registro e controle;

III. protocolar e, ao final da demanda, arquivar todo conteúdo dos expedientes da Ouvidoria;

IV. redigir, mediante solicitação, a correspondência e demais comunicados, e providenciar sua expedição;

V. acompanhar o atendimento dos pedidos formulados pelo Ouvidor, e o cumprimento de suas decisões;

VI. acompanhar e zelar pelo pronto e eficaz retorno das manifestações dirigidas à Ouvidoria;



**GOVERNO DO
ESTADO DO
TOCANTINS**

108 Sul, Alameda 11, Lote 03, Caixa Postal 173, Palmas - Tocantins - Cep: 77020-122 - Tel: +55 63 3218-2939 - www.unitins.br

VII. organizar e manter atualizado o arquivo de documentação, inclusive aquele armazenado em meio eletrônico, providenciando, quanto a esta, cópia de segurança;

VIII. zelar pela limpeza, manutenção, guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material, comunicando ao Ouvidor eventuais irregularidades constatadas;

IX. colaborar com o Ouvidor para o bom e regular desempenho de suas atividades, inclusive sugerindo medidas que contribuam para o seu aperfeiçoamento;

X. desenvolver outras atribuições compatíveis com sua finalidade.

CAPÍTULO VI

Do Pedido de Informação e Da Documentação

Art. 19. Nos termos do Decreto Estadual 4.839, de 19 de junho de 2013, o qual regulamenta o acesso à informação, todas as demandas deverão ser registradas no formulário disponível no site da Controladoria Geral do Estado e conterão as seguintes informações:

- a - nome completo;
- b - CPF;
- c - data de nascimento;
- d - endereço completo;
- e - e-mail;
- f - escolaridade;
- g - profissão e;
- h - especificação clara e precisa da demanda.

§ 1º. O pedido de acesso à informação também poderá ser registrado presencialmente ou por e-mail (ouvidoria@unitins.br) ou no formulário padrão da Unitins (Anexo I).

§ 2º. A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, quando solicitado, deverá manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que a sua identificação seja indispensável junto aos setores da Universidade, para a solução do problema e atendimento do interessado.

Parágrafo único. Em casos de denúncia, sob sigilo ou não, o denunciante deverá apresentar documento comprobatório ou formalizá-la expressamente junto à Ouvidoria da Unitins.

Art. 20. Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria serão



**GOVERNO DO
ESTADO DO
TOCANTINS**

108 Sul, Alameda 11, Lote 03, Caixa Postal 173, Palmas - Tocantins - Cep: 77020-122 - Tel: +55 63 3218-2939 - www.unitins.br

documentadas para fins de relatório e controle, em ordem cronológica, constando em seu registro:

- a - data do recebimento da demanda;
- b - data da resposta;
- c - nome do demandante;
- d - forma de contato mantido;
- e - classificação: informação, denúncia, sugestões, elogios, reclamação, solicitação, outros;
- f - interna/externa;
- g - unidade envolvida;
- h - situação apresentada e;
- i - resposta.

§ 1º O prazo de resposta para qualquer demanda não poderá ser superior a 20 (vinte) dias. Esse prazo poderá ser prorrogado por até 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§ 2º A Ouvidoria da UNITINS utilizará, para encaminhamento das demandas e sugestões, a linha hierárquica institucional. Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à determinada demanda, o assunto será encaminhado diretamente à Chefia de Gabinete do Reitor.

Art. 21. Não serão atendidos os pedidos de acesso à informação:

- a - genéricos;
- b - desproporcionais;
- c - desarrazoados e;
- d - que exijam trabalhos adicionais de análise, produção, interpretação, tratamento, consolidação de dados e informações que não sejam da competência da Unitins.

Parágrafo único. Na hipótese da alínea “d” deste artigo, cumpre à Universidade, caso tenha conhecimento, indicar a fonte das informações, a partir das quais o demandante possa interpretá-las, consolidá-las ou realizar o tratamento dos dados.

CAPÍTULO VII Dos Procedimentos Éticos

Art. 22. À equipe da Ouvidoria da UNITINS, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos



**GOVERNO DO
ESTADO DO
TOCANTINS**

108 Sul, Alameda 11, Lote 03, Caixa Postal 173, Palmas - Tocantins - Cep: 77020-122 - Tel: +55 63 3218-2939 - www.unitins.br

Direitos Humanos e da Constituição da República Federativa do Brasil.

CAPÍTULO VIII Das Disposições Gerais

Art. 23. O Gabinete da Reitoria, Pró-Reitores, Diretores, Coordenadores e demais dirigentes, que compõem a estrutura organizacional da UNITINS, deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que for necessário, o acesso desta aos serviços, informações e servidores.

Art. 24. A Ouvidoria da Unitins trabalhará em clima de cooperação com demais órgãos do estado e disponibilizará quaisquer dados solicitados, exceto os protegidos pelo sigilo, para o bom e eficaz atendimento e prestação de seus serviços.

Art. 25. O horário de funcionamento da Ouvidoria será compatível com o expediente da Universidade.

Art. 26. Este Regimento está consubstanciado na LAI (Lei de Acesso à Informação) - Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e Decreto Estadual 4.839, de 19 de junho de 2013, e demais leis correlatas.

Art. 27. Este Regimento entrará em vigor na data de sua assinatura.

AUGUSTO DE REZENDE CAMPOS
Reitor

