



**UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA (UNEB)**  
**CONSELHO UNIVERSITÁRIO (CONSU)**

---

**RESOLUÇÃO N.º 924/2012**

Publicada no D.O.E. de 12-09-2012, p. 19

**Aprova o Regimento Interno da  
Ouvidoria da UNEB.**

**O PRESIDENTE DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO (CONSU)** da Universidade do Estado da Bahia (UNEB), no uso de suas atribuições legais, estatutárias e regimentais, *ad referendum* do Conselho Pleno, com fundamento no artigo 9º, § 6º, combinado com o Artigo 11, Inciso III e Artigos 59, 60 e 61 do Regimento Geral da UNEB, tendo em vista o que consta do Processo nº 0603120158917, após parecer favorável do relator designado,

**RESOLVE:**

**Art. 1º.** Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade do Estado da Bahia (UNEB), vinculado à Reitoria.

**Art. 2º.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete da Presidência do CONSU, 11 de setembro de 2012.

***Lourivaldo Valentim da Silva***  
Presidente do CONSU



**UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA (UNEB)**  
**OUVIDORIA**

Publicada no D.O.E. de 12-09-2012, p. 19/20

**REGIMENTO INTERNO**

**TÍTULO I**  
**Da Finalidade e dos Objetivos**

**Capítulo I**  
**Da Finalidade**

**Art. 1º.** A Ouvidoria da Universidade do Estado da Bahia, órgão vinculado administrativamente ao Gabinete da Reitoria e, tecnicamente, à Ouvidoria Geral do Estado, está previsto no Estatuto e Regimento Geral da UNEB, respectivamente, artigos. 16, inciso XIV; 59, 60 e 61, aprovados pelo Conselho Universitário (CONSU), mediante Resoluções nº 863/2011 e 864/2011, homologadas pelo Decreto Estadual nº 13664/2012, publicado do Diário Oficial do Estado (DOE), edição de 08-02-2012, tem por finalidade receber denúncias, críticas, sugestões dos usuários e demais cidadãos, encaminhando-as ao dirigente máximo da Autarquia e aos órgãos competentes, para análise e adoção de medidas cabíveis, se for o caso, bem assim prestar esclarecimentos quando acionada.

**Capítulo II**  
**Dos Objetivos**

**Art. 2º.** A Ouvidoria da Universidade do Estado da Bahia tem por objetivo promover a garantia dos direitos de estudantes, docentes, servidores técnico-administrativos e da comunidade extrauniversitária em suas relações com a UNEB, nas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas.

**TÍTULO II**  
**Da Estrutura e Competências**

**Capítulo I**  
**Da Estrutura**

**Art. 3º.** A Ouvidoria da Universidade do Estado da Bahia tem a seguinte estrutura administrativa:

I - Gabinete do Ouvidor

a) Secretaria

## **Capítulo II Das Competências**

**Art. 4º.** Compete à Ouvidoria da Universidade do Estado da Bahia as seguintes atribuições, além de outras decorrentes da sua área de atuação:

I - receber e examinar sugestões, reclamações e elogios dos usuários e demais cidadãos relativos às atividades da Universidade;

II - receber denúncias a respeito de quaisquer violações de direitos individuais ou coletivos, de atos ilegais, bem como de qualquer ato de improbidade administrativa, praticado por agentes ou servidores públicos de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente à atuação da UNEB;

III - encaminhar aos órgãos da administração superior e da administração setorial da UNEB as manifestações dos docentes, pessoal técnico-administrativo e da comunidade externa, para análise e adoção de providências, se cabíveis, bem como garantir o retorno aos interessados de suas reclamações ou informações;

IV - organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas das comunidades acadêmica e externa, para subsidiar a Instituição no cumprimento de suas finalidades;

V - promover o apoio, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, aos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

VI - apoiar e atuar tecnicamente com a Administração da UNEB na solução dos problemas apontados pelos usuários e demais cidadãos;

VII - produzir relatórios que expressem expectativas, demandas e nível de satisfação da sociedade e sugerir mudanças, tanto gerenciais como procedimentais, a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas;

VIII - recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias com a finalidade de adequar a prestação de serviço público, quando for o caso;

IX - contribuir para a disseminação de formas de participação da sociedade no acompanhamento e fiscalização da prestação de serviços públicos da UNEB;

X - encaminhar, mensalmente, à Ouvidoria Geral do Estado, relatório com o resultado da apuração de todas as denúncias, sugestões, reclamações e elogios recebidos;

XI - aconselhar o interessado a dirigir-se à autoridade competente, quando for o caso;

XII - cooperar com as Ouvidorias do Governo Federal, Geral do Estado e Municipais, para salvaguardar os direitos dos usuários e garantir a qualidade das ações e serviços prestados pela UNEB;

XIII - guardar sigilo referente a informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções; e,

XIV - divulgar, por meio dos diversos canais de comunicação da UNEB, o trabalho realizado pela Ouvidoria, assim como informações e orientações que considerar necessárias ao desenvolvimento de suas ações.

## **TÍTULO III**

### **Das Atribuições da Ouvidoria, do Ouvidor e da Secretaria**

#### **Capítulo I**

#### **Das Atribuições da Ouvidoria**

**Art. 5º.** No exercício de suas funções, a Ouvidoria tem as seguintes atribuições:

I - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados para encaminhar suas manifestações;

II - orientar os docentes, os servidores técnico-administrativos, os estudantes e a comunidade externa no encaminhamento e instrução de processo decorrente de suas demandas, bem assim no acompanhamento de sua tramitação;

III - receber críticas, reclamações, denúncias e sugestões acerca dos procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, por meio da tecnologia da informação ou presencial, atuando no sentido de corrigi-los junto aos órgãos competentes e promover, sempre, o diálogo entre as partes;

IV - encaminhar ao órgão competente as manifestações acolhidas, solicitando a devida apuração e retorno à Ouvidoria, a fim de informar ao manifestante sobre as providências tomadas;

V - propor a adoção de medidas para a correção, prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público; e,

VI - implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e facilitem ao gestor público a capacidade de análise e alteração de procedimentos;

**Parágrafo Único.** A Ouvidoria, caso solicitado, deverá manter sob sigilo o nome do demandante.

#### **Capítulo II**

#### **Das Atribuições do Ouvidor**

**Art. 6º.** Compete ao Ouvidor:

I - ouvir os membros da comunidade da UNEB e o cidadão em geral, com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou pré-julgamento;

II - garantir aos usuários do serviço da Ouvidoria resposta por escrito às indagações e questões apresentadas, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

III - identificar as eventuais causas da deficiência do serviço, objeto da manifestação, com a finalidade de evitar sua repetição; e,

IV - recomendar as devidas alterações procedimentais para melhoria da qualidade dos serviços prestados aos membros da comunidade.

**Art. 7º.** O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, visando garantir a dignidade do ser humano.

§ 1º. No exercício de suas funções, o Ouvidor poderá se dirigir, oficial e diretamente, aos integrantes da comunidade universitária para solicitar informações por escrito.

§ 2º. O Ouvidor apresentará relatórios semestrais à Reitoria com o número de atendimentos realizados, sem prejuízo do encaminhamento de relatórios parciais.

§ 3º. O Ouvidor exercerá mandato de dois anos, podendo ser reconduzido, uma vez, por igual período.

**Art. 8º.** As demandas e recomendações atendidas de forma insatisfatória, ou não atendidas, serão encaminhadas ao Reitor, para ciência e adoção de medidas cabíveis.

**Art. 9º.** O Reitor poderá baixar instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria da UNEB, em articulação com a Ouvidoria do Estado.

**Art. 10.** O Ouvidor terá garantido o direito à voz nos Colegiados Superiores da UNEB, quando convocado.

### **Capítulo III Da Secretaria**

**Art. 11.** Compete a Secretaria da Ouvidoria:

I - controlar a entrada e saída dos processos e demais expedientes na Ouvidoria;

II - recepcionar gestores, professores, técnicos, discentes e membros da comunidade externa, que se dirigem à Ouvidoria, em demandas inerentes às competências ou atribuições do órgão;

III - assegurar a preparação, organização, encaminhamento do expediente, da correspondência aos órgãos da UNEB e, nos casos de documentação externa, à Chefia de Gabinete da Reitoria para os devidos trâmites;

IV - assistir ao ouvidor na solução de problemas, estabelecendo contato com órgãos da UNEB ou outras entidades;

V - fazer contatos e convocar pessoas, quando solicitada;

VI - acompanhar o ouvidor em reuniões e fazer anotações para elaboração de atas;

VII - manter atualizado cadastro de autoridades e instituições de interesse da Ouvidoria;

VIII - lavrar atas, em livro próprio, das reuniões promovidas pela ouvidoria;

IX - efetuar o agendamento de reuniões, viagens, missões e outras atividades do ouvidor, promovendo as devidas atualizações;

X - arquivar cópias de expedientes e outros documentos;

XI - preparar requisições internas de material, de serviços e providenciar o encaminhamento;

XII - receber e efetuar ligações telefônicas;

XIII - elaborar relatório de suas atividades;

XIV - colocar no padrão da Ouvidoria, pareceres, pronunciamentos, despachos, relatórios, entre outros expedientes, exarados pelo ouvidor;

XV - elaborar, em conjunto com o ouvidor, relatórios mensais e anuais da Ouvidoria, enviando-os à Pró-Reitoria de Planejamento (PROPLAN);

XVI - elaborar, em conjunto com o ouvidor, o Plano Operativo Anual (POA) do órgão, encaminhando-o à PROPLAN;

XVII - redigir minutas de ofícios, memorandos e outros expedientes, solicitados pelo ouvidor; e,

XVIII - exercer outras atividades correlatas, quando solicitada.

## **TÍTULO IV**

### **Da Documentação**

**Art. 12.** As demandas apresentadas à Ouvidoria deverão ser documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro:

I - data do recebimento da demanda;

II - nome do demandante acompanhado de:

- a) endereço;
- b) telefone; e
- c) *e-mail*.

III - registrar a forma preferencial de contato do demandante: pessoal, por telefone, carta, *e-mail*, fax;

IV - proveniência da demanda: comunidade interna ou externa;

V - tipo de demanda: denúncia, reclamação, dúvida, sugestão, elogio, outros;

VI - objeto da situação apresentada;

VII - unidade envolvida; e,

VIII - prazo para envio da resposta à demanda.

## **TITULO V**

### **Dos Procedimentos Éticos**

**Art. 13.** O Ouvidor e sua equipe, no exercício de suas funções, devem zelar pela ética, integridade e dignidade da pessoa humana, atuando em consonância com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição da República Federativa do Brasil, da Constituição do Estado da Bahia e do Estatuto e Regimento da Universidade do Estado da Bahia.

## **TITULO VI**

### **Das Disposições Gerais e Transitórias**

**Art. 14.** O Gabinete da Reitoria, a Vice-Reitoria, a Chefia de Gabinete, a Procuradoria Jurídica, as Pró-Reitorias, a Chefia da Unidade de Desenvolvimento Organizacional, a direção dos Departamentos, os dirigentes dos Órgãos Suplementares de Natureza Interdisciplinar e de Apoio Acadêmico-Administrativo deverão promover o acesso da Ouvidoria à documentação e aos dados necessários para a devida instrução de resposta a demandante.

**Art. 15.** O Gabinete do Reitor fica incumbido de adotar as providências inerentes a recursos materiais, infraestrutura e pessoas, com o objetivo dotar a Ouvidoria de condições plenas para o cumprimento de suas atribuições.

**Art. 16.** O Regimento Interno da ouvidoria poderá ser ampliado, alterado ou modificado, por meio de projeto encaminhado ao Conselho Universitário (CONSU), desde que ouvido o Gabinete do Reitor.

**Art. 17.** Os casos omissos neste Regimento serão resolvidos pelo Gabinete do Reitor.

**Art. 18.** Revogam-se as disposições em contrário.

**Art. 19.** Este Regimento entra em vigor na data de sua publicação, mediante Resolução do Conselho Universitário.