



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA

RESOLUÇÃO CONAD Nº 02/2020, DE 27 DE ABRIL DE 2020

Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (Unilab).

**O CONSELHO ADMINISTRATIVO DA UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA**, no uso das atribuições legais, em sua 2<sup>a</sup> sessão ordinária, realizada no dia 30 de janeiro de 2020, considerando o processo nº 23282.510787/2019-18,

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (Unilab).

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

**Roque do Nascimento Albuquerque**  
Presidente do Conselho Administrativo  
CONAD



com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
[https://sei.unilab.edu.br/sei/controlador\\_externo.php?  
acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.unilab.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0128777** e  
o código CRC **163A0BC9**.

## REGULAMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA UNILAB

### CAPÍTULO I

#### DA NATUREZA, DO OBJETO E DA FINALIDADE

**Art. 1º.** A Ouvidoria da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira – Unilab é um órgão de assessoramento e controle social, e tem atuação em todas as instâncias administrativas e acadêmicas.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo as instâncias universitárias e os integrantes das comunidades interna e externa.

**Art. 2º.** A Ouvidoria é um canal de mediação e interlocução entre o cidadão e a UNILAB, de forma que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

**Art. 3º.** A Ouvidoria terá como titular um ouvidor, indicado pelo Reitor e referendado pelo Conselho Universitário, dentre servidores docentes e técnico-administrativos de nível superior.

**Art. 4º.** O Ouvidor terá mandato de 4 (quatro) anos, permitida uma recondução para igual período.

**Art. 5º.** A função do ouvidor é unipessoal.

**Art. 6º.** São objetivos da Ouvidoria da UNILAB:

- I. ser um canal de comunicação para os discentes, os docentes, os técnicos administrativos em educação e os integrantes da comunidade em geral;
- II. promover, junto às instâncias acadêmicas e administrativas, os direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

- III. desenvolver, junto às instâncias acadêmicas e administrativas, medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos do cidadão e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição;
- IV. coletar, sistematizar e divulgar informações, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento de procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais;
- V. atuar na mediação de conflitos.

## CAPÍTULO II

### DA VINCULAÇÃO ADMINISTRATIVA

**Art. 7º.** A Ouvidoria da UNILAB é vinculada a Reitoria, resguardada e assegurada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

**Art. 8º.** A Ouvidoria segue as orientações e determinações expedidas pela Controladoria Geral da União (CGU).

**Art. 9º.** A Reitoria da UNILAB poderá expedir instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria.

## CAPÍTULO III

### DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

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

- I. organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria e ao Serviço de Acesso à Informação;
- II. orientar a comunidade interna e externa sobre a melhor forma de encaminhar sua manifestação, instruí-la e acompanhá-la;
- III. receber e encaminhar a manifestação ao setor responsável para resposta, oferecendo ao cidadão tratamento individualizado e imparcial;
- IV. organizar e acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva, até a solução final, mantendo os interessados informados sobre as providências adotadas e os resultados obtidos;
- V. preparar, anualmente, estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da Unilab, divulgando os seus resultados no site;
- VI. recomendar a expedição de atos normativos e de orientações, com o objetivo de melhorar o serviço prestado pela Unilab;
- VII. promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de Ouvidoria na Unilab;
- VIII. cooperar com as demais Ouvidorias Públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados;
- IX. elaborar e apresentar a reitoria relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria e sugestões visando à melhoria das relações da Unilab com a comunidade;
- X. atender com cortesia e respeito;
- XI. pautar suas ações com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- XII. utilizar um sistema de registro de informações; e
- XIII. exercer outras funções inerentes à Ouvidoria que se compatibilizem com sua finalidade.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação, junto aos órgãos da Unilab, seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado.

**Art. 11.** A Ouvidoria da UNILAB utilizará, para encaminhamento de suas demandas, a linha hierárquica institucional.

**Parágrafo único.** Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à determinada demanda, o assunto será encaminhado à Reitoria.

**Art. 12.** A Ouvidoria não é responsável pela apuração de denúncia.

§ 1º As denúncias que venha a receber serão encaminhadas aos órgãos competentes para apuração.

§2º Respeitado o sigilo da informação e os requisitos legais, a Ouvidoria disponibilizará documentação para subsidiar sindicâncias ou processos administrativos, no âmbito da Unilab.

**Art. 13.** No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria da Unilab poderá contar com a colaboração de servidores, para o qual deverá formalizar solicitação fundamentada às unidades ou órgãos da administração central em que estejam lotados.

**Art. 14.** Os casos de omissão ou infração das normas legais ou institucionais por servidor serão levados ao conhecimento da autoridade competente.

**Parágrafo único.** Os casos de denúncia anônima, quando contiverem indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, serão encaminhados à autoridade competente.

## **CAPÍTULO IV**

### **DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA**

**Art. 15.** A Ouvidoria da Unilab terá a seguinte estrutura administrativa:

- I. um Ouvidor;
- II. uma secretaria.

**Parágrafo único.** A estrutura da Ouvidoria será constituída gradativamente, na medida de sua necessidade, em conformidade com a demanda de trabalho da Unilab.

**Art. 16.** A Ouvidoria da Unilab será coordenada pelo Ouvidor, indicado e nomeado pelo Reitor.

**Art. 17.** A secretaria realizará os trabalhos de apoio da Ouvidoria.

## **CAPÍTULO V**

### **DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR**

**Art. 18.** São atribuições do Ouvidor:

- I. orientar a equipe da Ouvidoria;
- II. ouvir os membros da comunidade da Unilab e o cidadão em geral, com cortesia e respeito;
- III. garantir que todas as manifestações recebidas tenham uma resposta conclusiva, segundo o previsto na legislação;
- IV. responder cada manifestação, cadastrando a resposta no sistema de Ouvidorias;
- V. manter um relacionamento harmonioso com as diversas áreas da UNILAB, voltando-se para o fortalecimento da cidadania, com condutas educativas e orientativas;
- VI. manter-se informado sobre decisões e acontecimentos legais, pedagógicos, administrativos e técnicos de toda a Instituição, para facilitar o atendimento das demandas;
- VII. prestar informações, esclarecimentos e assessoria à Reitoria, quando solicitado ou convocado para tal fim;
- VIII. estabelecer e divulgar, em local próprio, suas rotinas, visando à otimização de sua função;
- IX. elaborar e submeter à aprovação da Reitoria relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo dados quantitativos e qualitativos, bem como descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões, com vistas a melhorar as relações da UNILAB;
- X. cumprir e fazer cumprir este Regimento.

## **CAPÍTULO VI**

### **DO AFASTAMENTO DO OUVIDOR**

**Art. 19.** O afastamento do Ouvidor da Unilab, poderá ocorrer:

- I. a seu pedido;
- II. ao perder o seu vínculo funcional com a Instituição ou alterar seu regime de trabalho, conforme disposto no Art. 17, deste Regimento;
- III. por desrespeito a quaisquer dos termos estabelecidos neste Regimento Interno;
- IV. por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;
- V. se for condenado em processo administrativo disciplinar;
- VI. se sofrer censura da Comissão de Ética;
- VII. por decisão do Reitor.

## **CAPÍTULO VII**

### **DA DOCUMENTAÇÃO**

**Art. 20.** Os usuários devem cadastrar suas manifestações no Sistema de Ouvidorias ou Sistema de Solicitação de Acesso a Informação (e-SIC).

- I. Quando a Ouvidoria receber uma manifestação por outro meio, deve, ela própria cadastrar no sistema de Ouvidorias.
- II. O sistema de Ouvidorias possibilita a guarda das manifestações e, das respostas, bem como a extração de relatórios, quando for necessário.

## CAPÍTULO VIII

### DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

**Art. 21.** Os serviços da Ouvidoria da UNILAB serão avaliados de maneira permanente por meio da “pesquisa de satisfação” que todo usuário tem a possibilidade de responder, no sistema de Ouvidorias de e-SIC, ao receber a resposta de sua manifestação.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria também pode encaminhar formulários de avaliação, à comunidade acadêmica e/ou regional, visando melhor avaliação dos seus serviços, bem como sugestões de melhorias.

## CAPÍTULO IX

### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 22.** A Reitoria, as Pró-Reitorias, as Diretorias, as Coordenações e demais órgãos, que compõem a estrutura organizacional e funcional da UNILAB, deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando o acesso desta aos serviços e informações.

**Art. 23.** A Reitoria assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria da UNILAB cumpra suas funções, inclusive para que o exercício das atribuições de seus integrantes não lhes resulte em qualquer prejuízo ou dano.

**Art. 24.** À equipe da Ouvidoria da UNILAB, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição da República Federativa do Brasil e do Regime Jurídico Único dos Servidores Federais.

