



GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ – UESPI
CONSELHO UNIVERSITÁRIO – CONSUN



RESOLUÇÃO CONSUN 005/2018

Teresina, 04 de agosto de 2018.

Estabelece normas para o funcionamento da Ouvidoria Geral da Universidade Estadual do Piauí – UESPI.

O Reitor e Presidente do Conselho Universitário – CONSUN da Universidade Estadual do Piauí, no uso de suas atribuições legais;

Considerando o art. 37, § 3º, I, da Constituição Federal, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

Considerando o Princípio Fundamental da Gestão Universitária Democrática e Colegiada, consubstanciado no art. 2º, IV, da Lei nº 7.048, de 16 de outubro de 2017;

Considerando o art. 7º, III, a, da Lei nº 7.048, de 16 de outubro de 2017, segundo o qual a Ouvidoria é Órgão Executivo Suplementar da Universidade Estadual do Piauí;

Considerando deliberação do Conselho Universitário, na forma do parágrafo único do art. 55, e do art. 68, III, do Estatuto desta Universidade,

Considerando deliberação do Conselho Universitário em reunião ordinária do dia 09/07/2018,

RESOLVE

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A Ouvidoria Geral da Universidade Estadual do Piauí, Órgão Executivo Suplementar vinculado à Reitoria, constitui instância de participação e de controle social, responsável pelo tratamento das manifestações dos usuários sobre os serviços prestados pela Universidade, com a finalidade de avaliar sua efetividade e de aprimorar a gestão universitária.



GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ – UESPI
CONSELHO UNIVERSITÁRIO – CONSUN



***CONTINUAÇÃO DA RESOLUÇÃO CONSUN Nº 005/2018**

§1º A Ouvidoria Geral da Universidade funcionará no Campus Poeta Torquato Neto, e adotará estratégias que possibilitem o efetivo funcionamento das atividades de ouvidoria nos demais campi.

§2º A Administração Superior designará um servidor efetivo em cada Pró-Reitoria e em cada unidade universitária para dar suporte ao trabalho do Ouvidor, atuando, sobretudo, na adoção das medidas necessárias ao adequado tratamento das manifestações dos usuários.

Art. 2º Para os fins desta Resolução, consideram-se:

I - **usuário** - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos serviços prestados pela Universidade Estadual do Piauí, ainda que não integre a comunidade acadêmica;

II - **serviço público** - atividades de ensino, pesquisa ou extensão, bem como atividades administrativas ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercidas pela Universidade Estadual do Piauí;

III - **agente público** - quem exerce cargo ou função pública, no âmbito da Universidade Estadual do Piauí, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV - **manifestações** - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos pela Universidade Estadual do Piauí e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços; e

V - **decisão administrativa final** - ato administrativo por meio do qual a Universidade se manifestará acerca da procedência ou improcedência da matéria, apresentando solução ou comunicando ao usuário a sua impossibilidade.



GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ – UESPI
CONSELHO UNIVERSITÁRIO – CONSUN



***CONTINUAÇÃO DA RESOLUÇÃO CONSUN Nº 005/2018**

CAPÍTULO II
DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria da Universidade Estadual do Piauí, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na gestão universitária, em cooperação com outras entidades de defesa de usuários;

II - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;

III - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário no âmbito da UESPI, orientando-os acerca do tratamento que deverá ser dado às manifestações recebidas;

IV - acompanhar a prestação dos serviços, com vistas a garantir a sua efetividade;

V - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

VI - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios norteadores da administração pública, especialmente com os estabelecidos na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; VII - receber, analisar e encaminhar as manifestações às autoridades competentes;

VIII - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários;

IX - fazer juízo de admissibilidade das denúncias, na forma do art. 6º desta Resolução, e decidir pela necessidade de apuração de comunicações de irregularidades, mediante procedimento preliminar de investigação, na forma do §2º do art. 9º;



GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ – UESPI
CONSELHO UNIVERSITÁRIO – CONSUN



***CONTINUAÇÃO DA RESOLUÇÃO CONSUN Nº 005/2018**

X - acompanhar o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários;

XI - dar ciência ao usuário da decisão administrativa final tomada pela Universidade;

XII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a Universidade, bem como de outras formas de solução pacífica de conflitos, sem prejuízo da atuação de outros Órgãos e Entidades competentes;

XIII - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

XIV - Elaborar relatório mensal no qual deverá constar a quantidade e a natureza das manifestações recebidas, por unidade universitária, bem como as pendências ainda não resolvidas em relação ao mês anterior;

XV - elaborar, anualmente, no mês de janeiro, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas nos incisos VIII e XIV, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços;

XVI - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017;

XVII - monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário; e

XVIII - exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social.



**GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ – UESPI
CONSELHO UNIVERSITÁRIO – CONSUN**



***CONTINUAÇÃO DA RESOLUÇÃO CONSUN Nº 005/2018**

**CAPÍTULO III
DO RELATÓRIO DE GESTÃO**

Art. 4º O relatório de gestão de que trata o inciso XV do caput do art. 3º deverá indicar, pelo menos:

I - a quantidade total de manifestações recebidas no ano anterior;

II - a natureza das manifestações, quantificando-as separadamente, conforme se trate de reclamações, denúncias, sugestões, elogios ou demais pronunciamentos de usuários;

III - a relação entre a quantidade de manifestações recebidas e a quantidade de manifestações efetivamente resolvidas, conforme art. 6º desta Resolução;

IV - o tempo médio de resposta às manifestações dos usuários;

V - os serviços sob os quais recaíram as manifestações;

VI - a análise dos pontos recorrentes; e

VII - as providências adotadas pela Universidade para a solução das demandas apresentadas.

§1º O relatório de gestão será encaminhado para a Reitoria e para a Assessoria de Comunicação – ASCOM, a fim de que seja disponibilizado integralmente na internet, por meio do sítio eletrônico da Universidade.



**GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ – UESPI
CONSELHO UNIVERSITÁRIO – CONSUN**



***CONTINUAÇÃO DA RESOLUÇÃO CONSUN Nº 005/2018**

§2º O planejamento do trabalho das Pró-Reitorias e das unidades universitárias deverá prever estratégias de aperfeiçoamento dos serviços prestados, utilizando-se como parâmetro o relatório de gestão produzido pela Ouvidoria e as demais ferramentas de diagnóstico implantadas na Universidade.

**CAPÍTULO IV
DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS**

**Seção I
Das Reclamações**

Art. 5º A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

**Seção II
Das Denúncias**

Art. 6º A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.



GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ – UESPI
CONSELHO UNIVERSITÁRIO – CONSUN



***CONTINUAÇÃO DA RESOLUÇÃO CONSUN Nº 005/2018**

§2º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão à Ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

Seção III
Das Sugestões

Art. 7º A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Seção IV
Dos Elogios

Art. 8º O elogio recebido pela Ouvidoria será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às suas chefias imediatas.

Parágrafo único. Será considerada conclusiva a resposta a elogio que contenha informação sobre o encaminhamento e a cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.



GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ – UESPI
CONSELHO UNIVERSITÁRIO – CONSUN



***CONTINUAÇÃO DA RESOLUÇÃO CONSUN Nº 005/2018**

Seção V

Dos demais pronunciamentos de usuários

Art. 9º A Ouvidoria poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§1º As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

Art. 10. Sem prejuízo das demais modalidades de manifestação a que tem direito, os usuários poderão ainda requerer a adoção de providências por esta Universidade, mediante manifestação dirigida à Ouvidoria.

Parágrafo único. Será considerada conclusiva a resposta a requerimento de adoção de providências que contenha informação sobre a decisão administrativa final acerca da solicitação do usuário, bem como justificativa da impossibilidade de atendê-la, em caso de resposta negativa, ou a forma pela qual a providência será adotada, os prazos e mecanismos de acompanhamento de sua execução, em caso de resposta favorável à adoção da medida.

Art. 11. O acesso do usuário à informação observará as disposições da Lei de Acesso à Informação, Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamentada, no âmbito do Poder Executivo do Estado do Piauí, pelo Decreto nº 15.188, de 22 de maio de 2013.



GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ – UESPI
CONSELHO UNIVERSITÁRIO – CONSUN



***CONTINUAÇÃO DA RESOLUÇÃO CONSUN Nº 005/2018**

Parágrafo único. As solicitações de acesso a informação serão direcionadas para o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, canal de atendimento específico para o tratamento dos pedidos de informação, na forma do art. 9º do Decreto nº 15.188, de 22 de maio de 2013.

Seção VI

Das disposições comuns

Art. 12. É direito do usuário apresentar manifestação à Ouvidoria acerca dos serviços prestados pela Universidade, bem como ter ciência da decisão administrativa final.

§1º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§2º Serão colocados à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no parágrafo anterior, sendo-lhe facultada a sua utilização.

§3º Sempre que recebida por meio físico, a manifestação deverá ser digitalizada e inserida no sistema de gerenciamento das manifestações, a fim de que lhes seja conferido o mesmo tratamento dado às manifestações apresentadas por meio eletrônico.

§4º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§5º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.



GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ – UESPI
CONSELHO UNIVERSITÁRIO – CONSUN



***CONTINUAÇÃO DA RESOLUÇÃO CONSUN Nº 005/2018**

§6º Está isento de ressarcir os custos a que se referem o parágrafo anterior aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 13. A manifestação conterà a identificação do requerente, que constitui informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§1º A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes, que serão documentados separadamente.

§2º A Ouvidoria poderá requerer meio de certificação da identidade do usuário, caso a manifestação tenha sido apresentada por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados.

§3º A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

Art. 14. Em nenhuma hipótese, será recusado pela Ouvidoria o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução e da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 15. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução, que compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;



GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ – UESPI
CONSELHO UNIVERSITÁRIO – CONSUN



***CONTINUAÇÃO DA RESOLUÇÃO CONSUN Nº 005/2018**

- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

§1º A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

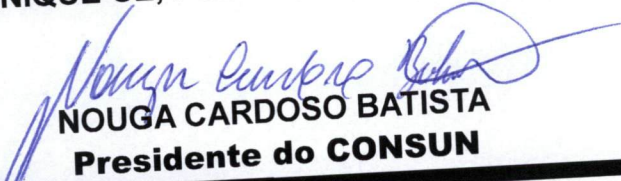
§2º Observado o prazo previsto no parágrafo anterior, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos responsáveis pelo serviço objeto da manifestação, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de dez dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário, em até 30 dias a contar do recebimento da manifestação, pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 4º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no §1º, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

Art. 16. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

COMUNIQUE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE.


NOUGA CARDOSO BATISTA
Presidente do CONSUN

Conselho Universitário
Rua João Cabral, 2231 B. Pirajá
CEP: 64 002 150
Fone: 3213 8080 Fax: 3213 7392