

Regimento Interno da Ouvidoria do Centro Federal de Educação Tecnológica de Bambuí.

Art. 1º A Ouvidoria é uma unidade de serviço de natureza mediadora, sem caráter administrativo, executivo, deliberativo ou decisório, que tem por finalidade aprimorar os canais de comunicação da Diretoria Geral do CEFET Bambuí com a comunidade, visando o aperfeiçoamento dos serviços prestados no universo da instituição.

Art. 2º A Ouvidoria, no âmbito de suas atribuições, estará aberta aos administradores do CEFET Bambuí, nos seus diversos níveis, aos servidores docentes e técnico-administrativos, sejam da ativa, inativos ou pensionistas, aos alunos e a toda à comunidade externa.

Parágrafo único. A Ouvidoria atende às manifestações dos usuários a respeito da qualidade dos serviços públicos oferecidos pelo CEFET Bambuí, sem prejuízo das atribuições específicas de outros setores administrativos da Instituição.

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria, no CEFET Bambuí:

I - receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias, referentes aos procedimentos dos administradores, dos servidores em geral e dos demais segmentos da comunidade escolar;

II - acompanhar as providências solicitadas às unidades pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;

III - identificar e interpretar o grau de satisfação dos usuários, com relação aos serviços públicos prestados;

IV - propor soluções e oferecer recomendações às instâncias pedagógicas e administrativas, quando julgar necessárias, visando a melhoria dos serviços prestados, com relação às manifestações recebidas;

V - realizar, no âmbito de suas competências, ações para apurar a procedência das reclamações e denúncias, assim como eventuais responsabilidades, com vistas à necessidade ocasional de instauração de sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos pertinentes;

VI – requisitar fundamentadamente, e exclusivamente quando cabíveis, por meio formal, informações junto aos setores e às unidades da Instituição.

Art. 4º A Ouvidoria será exercida por um Ouvidor, escolhido e designado pelo Diretor Geral, dentre servidores efetivos e estáveis, em atividade na Instituição, docentes ou não docentes.

1º Enquanto no exercício da Ouvidoria, ficará vedado ao servidor acumular o desempenho de qualquer outra função na Instituição, mesmo por designação, incluindo mandato de representação e participação em comissões.

Art. 5º O Ouvidor, como representante do cidadão-usuário junto à administração do CEFET Bambuí, deve atuar na prevenção e solução de conflitos e, por conseqüência, deverá respeitar os preceitos constitucionais e as normas estatutárias e regimentais, respeitar o direito de opinião e exercer suas atribuições com integridade, respeito à pessoa humana, compreensão, imparcialidade, justiça, independência e autonomia.

Art. 6º São atribuições do Ouvidor:

I - manter-se informado, por meio de relatórios e visitas, sobre a atuação de todas as unidades e órgãos da Instituição, para desempenho mais adequado no cumprimento de sua missão;

II - receber pessoalmente, ou mediante outros meios de comunicação, as manifestações dos usuários, relativamente à prestação de serviços pela Instituição;

III - resguardar e zelar pelo sigilo das manifestações recebidas com esse caráter;

IV - apurar a veracidade da fundamentação apresentada e buscar a solução adequada;

V - acompanhar, até a solução final, as informações consideradas pertinentes;

VI - encarregar-se de oferecer resposta clara e objetiva aos usuários do serviço;

VII - representar à instância superior competente sobre eventuais obstáculos identificados no cumprimento de suas funções;

VIII - propor soluções à Diretoria Geral, no sentido de otimizar o serviço prestado, objeto da manifestação do usuário;

IX - apresentar relatório mensal à Diretoria Geral, informando sobre as manifestações recebidas, resguardando o sigilo quando pertinente, as providências encaminhadas e os resultados obtidos;

X - divulgar, periódica e sistematicamente, à comunidade interna e externa, os meios de comunicação com a Ouvidoria e a importância da participação no fortalecimento do processo democrático;

X - exercer as demais prerrogativas previstas no artigo 3º do presente Regimento.

Parágrafo único. As atuações da Ouvidoria não suspendem nem interrompem prazos de interposição de recursos judiciais e administrativos, mas poderão orientar futuros procedimentos similares.

Art. 8º Além do atendimento pessoal, a Ouvidoria deverá disponibilizar aos usuários, os seguintes canais de comunicação:

I - telefone/fax;

II - correio convencional;

III - e-mail;

IV - formulário disponível na página eletrônica (“sítio”) do CEFET Bambuí.

Art. 9º. Para usufruir dos serviços da Ouvidoria, todas as manifestações devem conter os seguintes dados:

I - identificação do manifestante;

II - endereçamento completo;

III - meios de contato (fone, fax, e-mail);

IV - informações sobre o fato e sua provável autoria;

V - menção ou juntada das provas de que se tenha conhecimento;

VI - data e assinatura do manifestante.

Parágrafo único. A Ouvidoria responsabiliza-se pelo sigilo com relação à identidade de quem utiliza o serviço, quando expressamente solicitado ou quando tal procedimento se fizer intrinsecamente necessário.

Art. 10. Excepcionalmente, o Ouvidor aceitará denúncias e reclamações sobre irregularidades em anônimo, as quais serão consideradas indícios de irregularidade, não podendo compor um processo como provas, conforme art. 5º, inciso IV da Constituição Federal.

Art. 11. Para o cumprimento do disposto no presente regimento, não serão aceitas:

I - manifestações cujas soluções dependam, exclusivamente, de recursos orçamentários e financeiros;

II - manifestações para as quais já exista um recurso específico;

III - consultas sobre direitos trabalhistas e previdenciários;

IV - consultas sobre andamento processual;
V - denúncias de cunho pessoal.

Art. 12. A Diretoria Geral, gradativamente e na medida da necessidade, dos recursos orçamentários disponíveis e do desempenho das respectivas atribuições, disponibilizará instalações, equipamentos e recursos humanos destinados aos serviços da Ouvidoria.

Art. 13. Os casos omissos e as dúvidas suscitadas na aplicação do presente regimento serão dirimidas pelo Diretor Geral do Centro Federal de Educação Tecnológica de Bambuí.

Art. 14. O presente Regimento entra em vigor na data de sua publicação.

Bambuí, 06 de dezembro de 2007.