MINISTERIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA
CONSELHO SUPERIOR ACADÊMICO

RESOLUÇÃO Nº 402, DE 06 DE ABRIL DE 2022

Reformulação do Regimento Interno do Núcleo de Ciências Sociais Aplicadas - NUCSA UNIR. Revoga a Resolução 151/CONSEA/2019

O Conselho Superior Acadêmico (CONSEA), da Fundação Universidade Federal de Rondônia (UNIR), no uso de suas atribuições e considerando:

- Processo 99955347D.000002/2020-17;
- Parecer de vista nº 1/2022/CONUC-NUCSA/NUCSA/UNIR, do Conselheiro Marcus Vinicius Xavier de Oliveira (0874642);
- Despacho decisório n. 0846261;
- Minuta de Resolução n. 0539698;
- Deliberação na 125ª sessão do CONSEA, em 01/04/2022 (0922693);
- Decreto Presidencial 10.139, de 28 de novembro de 2019.

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar a reformulação do Regimento Interno do Núcleo de Ciências Sociais Aplicadas - NUCSA UNIR, nos termos em anexo.

Art. 2º Revoga-se a Resolução n. 151/2019/CONSEA e demais disposições em contrário.

Art. 3º Esta resolução entra em vigor em 02/05/2022.

Conselheira Marcele Regina Nogueira Pereira

Presidente do CONSEA

Documento assinado eletronicamente por **MARCELE REGINA NOGUEIRA PEREIRA**, **Presidente**, em 08/04/2022, às 19:08, conforme horário oficial de Brasília, 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 http://sei.unir.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0929008** e o código CRC **3818A76D**.

ANEXO

REGIMENTO INTERNO DO NÚCLEO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

CAPÍTULO I

Do Núcleo de Ciência Sociais Aplicadas

Art. 1º O Núcleo de Ciências Sociais Aplicadas (NUCSA) é o órgão acadêmico estabelecido nos termos dos artigos 15 a 19 do Estatuto da Universidade Federal de Rondônia (UNIR), e que congrega os Departamentos Acadêmicos e os seus respectivos cursos, com a função indissociável do ensino, pesquisa e extensão, inclusive dos grupos de pesquisa e representantes da comunidade externa à Universidade, tendo por finalidade o planejamento, organização, execução, avaliação continuada e o controle das atividades de ensino, pesquisa e extensão.

§1º Para a sua identificação, o Núcleo de Ciências Sociais Aplicadas adota a sigla NUCSA;

§2º A organização, o funcionamento e as atribuições do NUCSA são reguladas pelo que dispõe legislação federal e pelo Estatuto, Regimento Geral e Resoluções da Universidade Federal de Rondônia.

CAPÍTULO II

Da Administração

Art. 2º O NUCSA é administrado:

I - Deliberativa e consultivamente, pelo Conselho de Núcleo;

II - Executivamente, pela Direção do Núcleo.

CAPÍTULO III

Do Conselho de Núcleo

Art. 3º O Conselho do NUCSA é o órgão deliberativo e consultivo responsável pela coordenação e pela integração das atividades dos diversos departamentos e os seus cursos nas funções de ensino, pesquisa e extensão.

Art. 4º O Conselho compõe-se:

I - Pelo Diretor do NUCSA, como presidente;

II - Pelo Vice-Diretor do NUCSA, como vice-presidente;

III - Pelos chefes dos departamentos acadêmicos que compõem o NUCSA;

IV - Por **dois** representantes da Coordenação de Cursos ou de Programas de Pós-Graduação *stricto sensu* vinculados ao NUCSA, escolhidos por seus pares, com mandato de dois anos, permitida a recondução;

V - Por **dois** representantes de Grupos de Pesquisa cujos líderes sejam docentes lotados em departamentos do NUCSA, escolhidos por seus pares, com mandato de dois anos, permitida a recondução;

VI - Por **dois** representantes discentes, eleitos por seus pares, sendo um dentre os cursos de graduação e o outro dentre os cursos de pós-graduação *stricto sensu* do NUCSA, permitida a recondução;

VII - Por **um** representante dos servidores técnico-administrativos do NUCSA, eleito por seus pares, com mandato de dois anos, permitida a recondução;

VIII - Por **um** representante da Comunidade Externa, cuja escolha se dará pela apresentação de carta de interesse ou mensagem encaminhada aos Conselhos Profissionais dos cursos oferecidos pelo NUCSA, para fins de deliberação e homologação;

IX - de **dois** representantes docentes, eleitos pelos seus pares, com mandato de dois anos, permitida a recondução.

§ 1º O comparecimento às reuniões do Conselho de Núcleo tem preferência sobre qualquer atividade universitária, exceto a presença nos conselhos superiores, sem direito a remuneração de qualquer espécie;

§ 2º A Direção do Núcleo, no exercício da presidência do Conselho, tem direito ao voto de qualidade;

§ 3º Na ausência da Presidência e da Vice-Presidência, o Conselho será presidido, sucessivamente, pelo membro docente mais antigo na carreira do magistério superior que componha o Colegiado;

§ 4º O representante do departamento poderá nomear outro membro do Conselho departamental, em caso de justificada necessidade de ausência na data da sessão;

§ 5º O representante da Comunidade Externa será escolhido pelo Pleno do Conselho de Núcleo entre candidaturas apresentadas anualmente, após lançamento de Edital para esse efeito;

§ 6º O Membro do Conselho eleito diretamente para o cargo nas categorias de representante docente, técnico, discente, de grupos de pesquisa e da pós-graduação, perderá a vaga se faltar a três reuniões ordinárias consecutivas ou a cinco intercaladas, sem apresentar justificativa;

§ 7º Nenhum Conselheiro poderá ocupar mais de um assento no Conselho.

Art. 5º Ao Conselho de Núcleo compete:

I - definir as políticas do Núcleo, observadas as diretrizes dos Conselhos Superiores;

II - propor à Administração Superior e aos Conselhos Superiores reformulações, atualizações e ampliações das políticas globais da Instituição;

III - apreciar as propostas de supressão ou criação de novos departamentos, de cursos e de projetos especiais, no âmbito no Núcleo;

IV - deliberar sobre os currículos dos cursos de graduação e de pós-graduação;

V - deliberar sobre os critérios de seleção dos discentes, calendário acadêmico, sistema de avaliação dos discentes, sistema de acompanhamentos dos cursos e coordenadorias dos projetos especiais;

VI - deliberar sobre as propostas de Planos Anual de atividades do Núcleo e suas necessidades orçamentárias;

VII - deliberar sobre normas complementares de prática de ensino;

VIII - deliberar sobre projetos de pesquisa e extensão, após apreciados pelos respectivos departamentos;

IX - julgar os recursos das decisões dos Conselhos do Departamento, dos coordenadores de projetos especiais e dos colegiados dos curso de pós-graduação;

X - deliberar sobre a celebração de convênios com outras instituições;

XI - deliberar sobre as propostas de mudanças de políticas e diretrizes didático-pedagógicas, encaminhadas pelos Departamentos;

XII - pronunciar-se sobre projetos de ensino oriundos dos órgãos colegiados vinculados ao Núcleo;

XIII - deliberar sobre transferências *ex-officio* de discentes;

XIV - deliberar, após apreciado pelo Departamento, sobre o credenciamento de professor voluntário;

XV - propor comissões e grupos de trabalhos para tarefas específicas; e

XVI - desenvolver outras atribuições que lhe forem conferidas por força da legislação vigente.

Parágrafo único. Das decisões do Conselho do Núcleo cabe recurso aos Conselhos Superiores.

CAPÍTULO IV

Da Direção do Núcleo

Art. 6º A Direção do Núcleo é instância executiva do Conselho do Núcleo e responsável pela sua administração.

Art. 7º A Diretoria do Núcleo é exercida pelo titular da Diretoria e, na sua ausência, pelo titular da Vice-Diretoria, eleitos, conforme legislação federal específica, pela Comunidade Acadêmica do Núcleo.

Art. 8º Os mandatos do Diretor e Vice-Diretor são de quatro anos, permitida a recondução, na forma da lei.

Art. 9º O titular da Vice-Diretoria substituirá o titular da Diretoria de Núcleo, nas férias e nos seus impedimentos legais.

CAPÍTULO VII

Das Reuniões do Conselho

Art. 10 O Conselho de Núcleo se reunirá:

I - Ordinariamente, uma vez por mês, considerando os meses letivos;

II - Extraordinariamente, por convocação da presidência ou mediante requerimento de dois terços dos componentes do Conselho;

III - A convocação será feita com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, com aviso formal no correio eletrônico oficial dos membros do Colegiado, mediante indicação de local, data e hora da

reunião.

§ 1º O Presidente é responsável pela organização da pauta e pelo encaminhamento dos debates e das votações;

§ 2º Poderão ser apresentados pedidos de inclusão de pauta, desde que o assunto esteja formalizado e conste o parecer de membro do colegiado, nomeado pela Diretoria.

Art. 11 O Conselho de Núcleo reunir-se-á com a presença de seus membros na hora pré-determinada em Primeira Convocação, observada a tolerância de 15 (quinze) minutos, findo o qual o colegiado poderá deliberar com o número de conselheiros presentes.

Art. 12 As reuniões ordinárias terão a duração de até **três** horas, com possibilidade de ampliação no máximo por mais uma hora.

Parágrafo único. Cada membro do Conselho disporá de **cinco** minutos para expor a sua posição sobre o assunto em debate, permitida sempre que necessário a participação da presidência e/ou do(s) interessado(s) para esclarecer ou explicar o assunto debatido, podendo o relator se pronunciar a qualquer tempo para explicar as razões do seu parecer.

Art. 13 A reunião extraordinária será efetuada, conforme o inciso III do art. 10, sendo vedado o pedido de inclusão de pauta e informes.

Art. 14 De cada reunião lavrar-se-á ata com exposição sucinta do expediente deliberado e devidamente assinada pelo Presidente e Secretário, que deverá ser publicada no site do NUCSA, devendo ser juntada cópia da mesma aos processos e pedidos administrativos.

§ 1º Cada reunião será obrigatória a assinatura dos membros do Conselho que estiverem presentes.

§ 2º No início de cada reunião far-se-ão informes e em seguida tratar-se-á dos assuntos constantes em pauta.

§ 3º Os membros do Conselho poderão pedir inscrição na ata da sua declaração de informe e de voto, encaminhada por escrito à Secretaria até o final da reunião.

§ 4º A aprovação da Ata será realizada ao final de cada reunião, podendo ser confirmada posteriormente, em caso de tempo diminuto ou de complexidade dos informes ou de declarações de voto.

§ 5º Cada membro do Conselho poderá pedir a retificação da Ata naquilo que lhe concerne, julgando possibilidade de prejuízo a si ou a outrem, requerendo retificação antes da publicação.

§ 6º Mediante consulta ao plenário, a presidência do Conselho poderá inverter a ordem dos trabalhos, solicitar votação em bloco quando os assuntos demonstrarem conexão, ou suspender parte deles, bem como dar preferência a determinados assuntos ou atribuir-lhes regime de urgência.

Art. 15 Cada matéria da pauta deverá ser relatada previamente por um dos seus membros, cujos pareceres obedecerão ao sistema de rodízio entre os pares.

Art. 16 O Presidente terá um máximo de dois dias úteis, após o recebimento da matéria, para distribuir ao relator, que terá um prazo de **cinco dias úteis**, prorrogável uma vez por igual período, a

pedido. Findo este prazo, a matéria constará da pauta da reunião seguinte do Conselho.

Art. 17 O adiamento de qualquer matéria poderá ser proposto por qualquer Conselheiro, sendo decidido pelo Plenário.

Art. 18 O pedido de vistas de um processo será concedido automaticamente, e por única vez, a todo membro do Conselho que o solicite, durante a sessão, após lido o parecer.

§ 1º Não será concedida vista do processo com regime de urgência aprovado.

§ 2º A vista será concedida de forma simultânea a todos conselheiros que a pedirem, devendo as suas manifestações serem apresentadas na forma de parecer fundamentado, sendo a proposição de alteração de norma interna, deverá apresentar a redação proposta.

CAPÍTULO VIII

Das Votações

Art. 19 A matéria, uma vez relatada e pautada, será submetida à discussão e votação, salvo em caso de pedido de vistas.

§ 1º Durante as votações o Conselheiro não poderá deixar o ambiente das reuniões.

§ 2º O Conselheiro presente não poderá escusar-se de votar, salvo nos casos de impedimento ou suspeição.

§ 3º Anunciada a votação da matéria, não será mais concedida a palavra aos membros do Conselho, tampouco pedido de vista, salvo para levantar questão de ordem.

Art. 20 As deliberações serão tomadas por maioria simples dos votos dos membros presentes, salvo as hipóteses regimentais que exijam maioria qualificada.

Art. 21 As votações se farão pelos seguintes processos:

I - Simbólico;

II - Nominal; ou

III - Secreta.

Parágrafo único. As votações serão feitas normalmente pelo processo simbólico, salvo se houver deliberação do Conselho ou Presidência.

CAPÍTULO IX

Das Proposições

Art. 22 Proposição é toda matéria sujeita à deliberação do Conselho, podendo consistir em pareceres, indicações, estudos especiais, requerimentos, moções e emendas.

Art. 23 Parecer é a proposição com que o Relator e o Plenário se pronunciam sobre qualquer matéria que lhe seja submetida.

Art. 24 No parecer, indicando o número do processo que lhe deu origem, constará o nome de Parecerista, a ementa da matéria nela versada e consistirá de cinco partes:

I - Introdução;

II - Relatório para exposição dos documentos no corpo da matéria;

III - Análise normativa, técnica e política da situação apresentada;

IV - Parecer, com definição dissertativa, externada a opinião sobre a conivência da aprovação, da rejeição parcial ou total da matéria, ou ainda da necessidade de acrescer emenda ou apresentar substitutivo;

V - Conclusão, sintetizando o voto e a postura alcançada, com quadro explicativo final, caso necessário.

Art. 25 O Requerimento é a proposição de iniciativa do Conselheiro, dirigida à Presidência, solicitando providências relativas aos trabalhos em pauta.

§ 1º O Requerimento poderá ser oral ou escrito e deverá ser decidido de imediato pela presidência, salvo nos casos que depende de estudos e informações ulteriores.

§ 2º O Requerimento poderá ser submetido à votação do Plenário.

Art. 26 Emenda é a proposição, de tipo supressiva, substitutiva, aditiva ou modificativa, apresentada a uma matéria em discussão.

Art. 27 As proposições das matérias no Conselho podem ter tramitação:

I - Ordinária, padronizada como normal nas sessões; ou

II - Urgente, requerida e deliberada pelo plenário antes da leitura do parecer, não sendo permitido pedido de vistas e implicando em prioridade de apreciação.

CAPÍTULO X

Da Competência da Diretoria

Art. 28 À Diretoria de Núcleo compete:

I - Cumprir e fazer cumprir as deliberações do Conselho do Núcleo;

II - Convocar, estabelecer a pauta e presidir as reuniões do Conselho do Núcleo;

III - Providenciar efetuar os registros dos atos do Conselho;

IV - Superintender, consoante as deliberações do Conselho do Núcleo, as atividades de ensino, pesquisa e extensão dos diversos cursos e projetos especiais, bem como as ações da chefia dos departamentos a ele vinculados;

V - Propor ao Conselho do Núcleo a celebração de convênios com outras instituições, nacionais ou estrangeiras;

VI - Propor ao Conselho de Núcleo a suspensão de projetos especiais, bem como ações das chefias dos Departamentos a ele vinculados;

VII - Propor ao Conselho de Núcleo criação e suspensão de cursos e projetos especiais na sua área de

atuação, a pedido do departamento responsável;

VIII - Encaminhar aos órgãos competentes da administração superior da UNIR o relatório anual das atividades do Núcleo, conforme as implicações financeiras;

IX - Apresentar ao Conselho de Núcleo o Plano de Ação, com respectivos orçamentos;

X - Submeter ao Conselho de Núcleo proposta de mudanças políticas dos Departamentos e Diretrizes didático-pedagógicas dos cursos;

X - Declarar as vagas existentes nos cursos;

XI - Assinar diplomas, em conjunto com o Reitor, certidões e certificados;

XII - Decidir assuntos, e, nos casos de competência colegiada e de urgência, por resoluções *ad referendum* do Conselho de Núcleo, devendo submetê-las à apreciação de reunião extraordinária convocada no prazo de setenta e duas horas, sem vista do processo, que deverá ser explicado pelo interessado;

XIII - Dar posse aos Conselheiros como membros do Colegiado do Núcleo;

XIV - Executar outras atividades que lhe forem atribuídas, justificadamente, pelo Conselho de Núcleo.

Parágrafo único. Dos atos da direção do Núcleo caberá recurso ao Conselho do Núcleo e daí aos conselhos superiores.

CAPÍTULO VI

Da Secretaria do Núcleo

Art. 29 A secretaria centralizada do Núcleo é o órgão responsável por executar, planejar, coordenar, supervisionar e acompanhar os serviços administrativos de todo o expediente do núcleo, com o objetivo de colaborar na gestão e execução das atividades administrativas e financeiras, composto por um secretário, um administrador, um técnico de assuntos educacionais e assistentes administrativos.

Art. 29 - A São atribuições dos servidores lotados na secretaria centralizada do NUCSA:

I – atender ao público interno e externo do NUCSA, seja por meio físico ou virtual;

II - prestar apoio na elaboração e revisão de textos oficiais;

III - manter e organizar o protocolo do Núcleo;

IV - tornar público editais, ordens de serviço, avisos e determinações que devam ser divulgadas;

V - executar as tarefas delegadas pelas chefias dos departamentos acadêmicos e Coordenações de Programas de pós-graduação no que tange às atividades compatíveis ao exercício de suas atribuições, observados os Planos Pedagógicos dos Cursos (PPC) e os regimentos internos dos Programas;

VI - organizar e secretariar as reuniões dos departamentos acadêmicos e Programas de pós-graduação, lavrando a respectiva ata;

VII - manter atualizado os arquivos da Secretaria;

VIII - requisitar material permanente e de consumo das unidades do Núcleo;

IX - prestar informações sobre assuntos de sua competência;

X - secretariar as colações de grau dos cursos de graduação;

XI - prestar apoio logístico na realização de encontros, seminários e eventos sociais compatíveis ao

exercício de suas atribuições e competências;

XII - desempenhar os demais atos inerentes e compatíveis ao exercício de suas atribuições.

Art. 29 - B Ao secretário compete:

I - planejar, organizar, dirigir, orientar, supervisionar, coordenar e avaliar a execução das atividades da secretaria;

II - assessorar o Diretor do NUCSA em assuntos de competência da secretaria;

III - organizar e secretariar as reuniões do Conselho de Núcleo, lavrando a respectiva ata;

IV - distribuir os expedientes recebidos às unidades vinculadas ao Núcleo;

V - exercer as demais atribuições inerentes e compatíveis à função.

Art. 29 - C Ao Administrador compete:

I - planejar, organizar, controlar e assessorar as unidades organizacionais quanto aos assuntos de recursos humanos, patrimônio, compras, materiais, informações, financeira, tecnológica, entre outras;

II - elaborar programas e projetos;

III - colaborar na elaboração de planos de Ação do Núcleo;

IV - promover estudos de racionalização e controlar o desempenho organizacional;

V - prestar consultoria administrativa;

VI - executar outras tarefas de mesma natureza ou nível de complexidade associadas à sua especialidade ou ambiente.

Art. 29 - D Ao Técnico em Assuntos Educacionais compete:

I - assessorar departamentos acadêmicos e Programas de pós-graduação em assuntos de natureza acadêmica, orientação de estágios, intercâmbios e demais assuntos de cunho acadêmico administrativo, para assegurar a regularidade do desenvolvimento do processo educativo;

II - assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão;

III - acompanhar a execução dos projetos políticos pedagógicos dos cursos;

IV - executar outras tarefas de mesma natureza e nível de complexidade associadas ao ambiente organizacional.

CAPÍTULO VII

Do Serviço de Atendimento ao Usuário do NUCSA

Art. 30 O Serviço de Atendimento ao Usuário do NUCSA (SAU/NUCSA) constitui-se no órgão responsável pelo atendimento aos usuários internos e externos do Núcleo, competindo-lhe, nos termos da legislação aplicável, receber, decidir e dar o encaminhamento devido às manifestações de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços relacionados aos princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, de conformidade com a Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017.

§1º O SAU/NUCSA será coordenado pelo Vice-Diretor do NUCSA, com o auxílio da Secretaria do NUCSA.

§2º Em caso de impedimento ou suspeição do titular do SAU/NUCSA, as atribuições serão exercidas pelo membro docente mais antigo na carreira do magistério superior do Colegiado do NUCSA.

Art. 31 Compete ao SAU/NUCSA:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

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

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 32 Para os fins de atuação do SAU/NUCSA, consideram-se:

I – **Usuário**: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público prestado no âmbito no NUCSA;

II - **Serviço público**: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade do NUCSA;

III - **Administração pública**: órgão ou entidade integrante da administração pública vinculado ao NUCSA;

IV - **Agente público**: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V – **Manifestações**: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Art. 33 Os serviços prestados no âmbito do NUCSA deverão seguir as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições
para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 34 São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do *caput* do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações; e

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado.

Art. 35 Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar
manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

§1º A manifestação será dirigida ao SAU/NUCSA e conterá a identificação do requerente.

§ 2º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 3º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá o SAU/NUCSA requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§7º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 36 O procedimento administrativo relativo à análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final; e

V - ciência ao usuário.

Art. 37 O procedimento de resolução das manifestações dos usuários compreenderá as seguintes fases:

I - Recebida a manifestação do usuário, encaminhará o coordenador do SAU/NUCSA para o servidor ou órgão administrativo responsável para, no prazo de 15 (quinze) dias, apresentar informação escrita, bem como dos documentos comprobatórios que entender necessário.

II – Recebida a informação, será dada vistas ao usuário para tomar ciência da mesma. Sendo a mesma suficiente para os fins de resolução da manifestação, será arquivada decorridos o prazo de **cinco** dias.

III - Não sendo suficiente a informação prestada, poderá o usuário impugná-la fundamentadamente no prazo de **cinco** dias, sendo-lhe admitido a juntada de documentos.

IV - Na hipótese do inciso anterior, deverá o SAU/NUCSA tentar a composição amigável da manifestação mediante mediação ou conciliação, observando-se o procedimento previsto no Código de Processo Civil, bem como aos princípios da independência, imparcialidade, autonomia da vontade, confidencialidade, oralidade, informalidade, decisão informada.

V - Tendo obtido a composição da manifestação nos termos do inciso anterior, será o procedimento arquivado.

VI - Não sendo possível a realização de mediação ou conciliação, será a manifestação submetido a julgamento no prazo de 30 (trinta) dias, devendo-se dar ciência da decisão ao usuário e ao servidor público ou órgão do NUCSA.

Art. 38 Contra a decisão proferida pelo SAU/NUCSA, caberá recurso ao Conselho do Núcleo, no prazo de **cinco** dias.

CAPÍTULO VIII

Das Disposições Finais e Transitórias

Art. 39 Os mandatos em vigor terminarão de ser cumpridos na data prevista, passando a vigorar os novos cargos após o seu término.

Art. 40 Os casos omissos a este Regimento serão apresentados por escrito ao Conselho de Núcleo, oferecido parecer, e deliberado em grau de recurso, podendo subir aos conselhos superiores.

Art. 41 Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.