

Reedita a Resolução 063/REITORIA/UNIVATES, de 28/05/2007, que regulamenta a Ouvidoria do Centro Universitário UNIVATES

O Reitor do Centro Universitário UNIVATES no uso de suas atribuições estatutárias, considerando: **a)** o inciso IV do artigo 3º da Lei nº 10.861, de 14/04/2004, que institui o Sistema Nacional da Educação Superior – SINAES; **b)** as Diretrizes e Instrumentos de Avaliação Externa de Instituições de Ensino Superior do INEP/MEC; **c)** o ofício 03/PRODESI/UNIVATES, de 11/05/2009; **d)** a decisão do Conselho Universitário – CONSUN, de 26/05/2009 (Ata 04/2009),

RESOLVE:

Art. 1º Reeditar a Resolução 063/REITORIA/UNIVATES, de 28/05/2007, que regulamenta a Ouvidoria do Centro Universitário UNIVATES.

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 2º A Ouvidoria da Univates é um canal de comunicação direto entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas da Instituição.

Art. 3º São objetivos da Ouvidoria Univates:

I – assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;

II – reunir informações sobre diversos aspectos da Univates, com o fim de contribuir para a gestão institucional;

III – receber denúncias e encaminhá-las à Auditoria Interna.

Art. 4º A Ouvidoria está ligada ao Setor de *Marketing* e Comunicação, vinculado à Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional.

Parágrafo único. As denúncias serão encaminhadas diretamente à Auditoria Interna, que é vinculada à Presidência da Fundação Vale do Taquari de Educação e Desenvolvimento Social – FUVATES.

CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 5º A Ouvidoria Univates tem as seguintes atribuições:

I – receber e investigar, de forma independente e crítica, as informações, reclamações e sugestões encaminhadas por membros das comunidades interna e externa, por meio de demanda espontânea;

II – analisar as informações, reclamações e sugestões recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores administrativos competentes;

III – acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e mantendo o requerente informado sobre o processo;

IV – sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas em proveito da comunidade acadêmica da Univates, da Instituição como um todo e da comunidade externa;

V – encaminhar as denúncias para a Auditoria Interna, que realiza avaliação prévia em conjunto com a Comissão Permanente de Sindicância – CPS, decidindo pela apuração ou arquivamento e emitindo relatório à Reitoria para apreciação e decisão.

Parágrafo único. Os procedimentos em relação à apuração das denúncias constituem o Anexo I.

CAPÍTULO III DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 6º O cargo de Ouvidor da Univates requer as seguintes habilidades e qualificações:

I – curso superior completo;

II – credibilidade, responsabilidade, discrição, sensibilidade e organização;

III – desenvoltura na comunicação;

IV – bom trânsito no âmbito em que se desenvolvem suas atividades;

V – amplo conhecimento da estrutura da Univates.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO

Art. 7º Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente ou por telefone, de segundas a sextas-feiras, nos turnos da manhã e da tarde, bem como por *e-mail* através do formulário *on line*, disponível no *site* da Univates na *internet*, durante 24 (vinte e quatro) horas do dia.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 8º A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I – por estudantes de todos os cursos oferecidos pela Univates;
- II – pelos docentes e pelos funcionários técnico-administrativos da UNIVATES;
- III – por pessoas da comunidade em geral.

Parágrafo único. A Ouvidoria não responde a solicitações anônimas, assegurando, entretanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

CAPÍTULO VI DOS ENCAMINHAMENTOS

Art. 9º Para responder as questões apresentadas pelos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

- I – no caso de solicitações ligadas às instalações físicas da Univates, a Pró-Reitoria Administrativa;
- II – no caso de solicitações ligadas a setores e a seus serviços, o Coordenador ou o Encarregado do Setor;
- III – no caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da Univates e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento ou a Pró-Reitoria Administrativa;
- IV – no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o Coordenador ou o Encarregado do Setor;
- V – no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário docente, o Coordenador do Curso ou o Diretor do Centro;
- VI – no caso de solicitações ligadas a um curso, o Coordenador do Curso;
- VII – no caso de solicitações ligadas a um Centro, o Diretor de Centro;
- VIII – no caso de solicitações ligadas a atividades de extensão ou a assuntos de pós-graduação, pesquisa e extensão, a Coordenação da Extensão, a Coordenação da Pesquisa e Pós-Graduação ou a Pró-Reitoria de Pesquisa, Extensão e Pós-graduação;
- IX – no caso de solicitações ligadas ao Centro de Educação Profissional (CEP), a Direção do CEP;

§ 1º A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, por telefone ou *e-mail*, de acordo com a complexidade de cada caso.

§ 2º As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender questões ligadas à Ouvidoria.

§ 3º Quando procuradas, as unidades têm até três dias úteis para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

§ 4º As denúncias não serão respondidas ao solicitante, apenas será confirmado o recebimento.

CAPÍTULO VII DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 10. Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, exceto as denúncias, que são controladas pela auditoria interna, devendo constar no registro:

- I – data do recebimento da demanda;
- II – nome do solicitante;
- III – endereço/telefone/*e-mail* do solicitante;
- IV – forma de contato mantido – pessoal, por telefone, *e-mail* ou formulário *on-line*;
- V – proveniência da demanda – estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou membro de comunidade externa;
- VI – tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VII – unidade envolvida;
- VIII – situação apresentada;
- IX – resposta contendo a forma do contato e a data.

Art. 11. A documentação das solicitações pode ser acessada durante um ano, por qualquer pessoa, exceto no que diz respeito aos incisos II e III do artigo anterior, ou seja, o nome e o endereço do solicitante.

Parágrafo único. As denúncias são sigilosas e não estarão disponíveis para acesso.

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 12. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua assinatura, sendo revogadas as disposições em contrário.

Ney José Lazzari
Reitor do Centro Universitário
UNIVATES

ANEXO I

Procedimentos em relação à apuração das denúncias

Art. 1º As denúncias devem ser apresentadas à Ouvidoria, a qual as encaminha à Auditoria Interna.

§ 1º A denúncia pode ser realizada por qualquer cidadão, sendo que o denunciante não se sujeitará a qualquer sanção administrativa, cível ou penal, em

decorrência das informações prestadas ou fatos denunciados, salvo em caso de comprovada má-fé ou em se tratando de configurada denúncia caluniosa.

§ 2º A denúncia deve conter no mínimo o nome completo do denunciante, *e-mail* e telefone para contato e a descrição do fato.

Art. 2º A Auditoria Interna, que preside a Comissão Permanente de Sindicância – CPS, apresenta as denúncias à CPS.

Parágrafo único. A CPS é indicada por Portaria específica da Reitoria.

Art. 3º É assegurado à CPS autonomia e liberdade de ação, sendo-lhe permitido o acesso a quaisquer documentos, informações, registros e processos que sejam necessários ao pleno e irrestrito exercício de suas atribuições.

Parágrafo único. Após autuado o procedimento, pode a CPS, em despacho fundamentado:

I – arquivar a denúncia, caso a matéria seja manifestamente improcedente ou incompatível com a sua competência;

II – realizar diligências para melhor instrução do feito;

III – tomar providências para diagnóstico ou solução do problema apresentado, tais como reuniões, entrevistas e contatos com os envolvidos.

Art. 4º Cabe à CPS apurar as denúncias, elucidar questões não esclarecidas e encaminhar os resultados à Reitoria da Univates.

ANEXO II
Registro de Atendimento – OUVIDORIA UNIVATES

Número: _____

Data do recebimento da demanda:
Origem da demanda: <input type="checkbox"/> Site <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> Telefone <input type="checkbox"/> Correio <input type="checkbox"/> Apresentada pessoalmente
Nome do solicitante:
Endereço:
Telefones:
E-mail:
Proveniência da demanda: <input type="checkbox"/> Estudante da UNIVATES <input type="checkbox"/> Funcionário da UNIVATES <input type="checkbox"/> Professor da UNIVATES <input type="checkbox"/> Comunidade em geral
Tipo de demanda: <input type="checkbox"/> Reclamação <input type="checkbox"/> Sugestão <input type="checkbox"/> Consulta <input type="checkbox"/> Elogio <input type="checkbox"/> Denúncia
Unidade envolvida:
Situação apresentada:
Resposta:
Responsável pela resposta:
Data do envio da resposta:
Forma de envio da resposta: