



**UNIVERSIDADE DE CRUZ ALTA
CONSELHO UNIVERSITÁRIO
RESOLUÇÃO Nº 20/2016**

Dispõe sobre a aprovação do Regulamento da Ouvidoria da Universidade de Cruz Alta,

=====
O **Conselho Universitário**, em reunião realizada no dia 06 de julho de 2016, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Estatuto da Universidade de Cruz Alta e pelo seu Regimento Interno,

RESOLVE:

Artigo 1º. Aprovar o Regulamento da Ouvidoria da Universidade de Cruz Alta.

Artigo 2º. A presente Resolução passa a vigorar a partir da data de sua publicação, revogando-se a Resolução do Conselho Universitário Nº 45/2011, de 19/10/2011, e demais disposições em contrário.

Cruz Alta, aos seis dias do mês de julho do ano de dois mil e dezesseis.

Profª Drª Patrícia Dall'Agnol Bianchi
Presidente Conselho Universitário

Registre-se e Publique-se.
Cruz Alta, 06 de julho de 2016.

=====

Sadi Herrmann
Secretário-Geral

**UNIVERSIDADE DE CRUZ ALTA
CONSELHO UNIVERSITÁRIO**

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

Capítulo I – Da Definição e Dos Objetivos

Art. 1º. A Ouvidoria é instituída para estabelecer ligação entre a comunidade acadêmica, comunidade externa e as instâncias administrativas da Fundação e da Universidade de Cruz Alta, visando agilizar a administração e aperfeiçoar o processo democrático de gestão.

Art. 2º. São objetivos da Ouvidoria:

- I** – Assegurar a participação da comunidade na Instituição para promover a melhoria das atividades desenvolvidas.
- II** – Incrementar o exercício da autocritica, estimulando a participação responsável de todos os membros e setores da Instituição e da sociedade.
- III** – Reunir informações sobre os diversos aspectos da Fundação e da Universidade, com o fim de contribuir para a gestão institucional.
- IV** – Atuar ativamente na identificação e resolução das situações que impeçam o bom funcionamento das atividades institucionais.

Capítulo II – Das Prerrogativas e Das Atribuições Do Cargo de Ouvidor(a)

Art. 3º. A Ouvidoria e o cargo de Ouvidor(a) estão ligados diretamente ao Gabinete do(a) Reitor(a):

Art. 4º. O(A) Ouvidor(a) deverá seguir as seguintes prerrogativas:

- I** – Facilitar e simplificar ao máximo o acesso ao serviço da Ouvidoria.
- II** – Atuar na prevenção de conflitos, sugerindo e recomendando soluções.
- III** – Resguardar o sigilo das informações.
- IV** – Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando conhecidos os meios e instrumentos de comunicação acessíveis aos que desejarem fazer uso de seus serviços.

Art. 5º. O(A) Ouvidor(a) tem as seguintes atribuições:

- I** – Receber as demandas – reclamações, sugestões, consultas/dúvidas e elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa, exceto as anônimas.

- II** – Encaminhar, de acordo com a necessidade, as solicitações às instâncias, setores ou órgãos envolvidos, para que possa ser realizado o encaminhamento adequado, conforme o conteúdo da manifestação, preservado o sigilo do demandante.
- III** – Transmitir ao demandante, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, contados a partir do recebimento da mensagem, as posições dos envolvidos e/ou do ouvidor.
- IV** – Registrar todas as manifestações encaminhadas e as respostas enviadas aos usuários.
- V** – Gerar relatórios mensais sobre as solicitações, sem identificação dos nomes dos usuários.
- VI** – Estabelecer uma comunicação honesta e objetiva a fim de facilitar e agilizar as informações, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento.
- VII** – Atuar, sempre que possível, na prevenção de conflitos e propor medidas visando a melhoria do funcionamento da Instituição.
- VIII** – Agir com integridade, transparência e imparcialidade.
- IX** – Resguardar o sigilo das informações.
- X** – Manter atualizado o *link* da Ouvidora na página da Unicruz na *internet*.
- XI** – Emitir relatório de atividades para encaminhamento ao(à) Reitor(a), na forma do artigo 15 do presente Regulamento.
- XII** – Publicar os resultados dos serviços prestados, na forma dos artigos 16 e 17 do presente Regulamento.
- XIII** – Empenhar-se no cumprimento dos direitos e deveres de todos os que estão ligados à Instituição, orientando-se pelos documentos institucionais e pela legislação vigente.
- XIV** – Quando, necessário, tomar medidas que visem a apuração, o esclarecimento e o entendimento, na solução de dificuldades e conflitos, bem como propor mudança de procedimentos, quando cabível, sugerindo às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e funcionamento da Instituição.
- XV** – Retomar as demandas, quando aceitas pelas unidades administrativas e não realizadas.

Parágrafo único. Ao(à) Ouvidor(a), no exercício das suas funções, são assegurados autonomia e acesso às informações que sejam necessárias ao pleno exercício de suas atribuições.

Capítulo III – Dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor(a)

Art. 6º. Para o cargo de Ouvidor(a) são exigidos os seguintes requisitos:

- I** – Possuir curso superior em Psicologia e registro profissional.
- II** – Possuir capacidade para as funções previstas, envolvendo responsabilidade e postura ética.
- III** – Ter desenvoltura para se comunicar com as diversas instâncias na Instituição e órgãos externos.

IV – Ter habilidade em reconhecer a diversidade de opiniões e compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das instâncias ou órgãos envolvidos.

V – Possuir capacidade de comunicação, relacionamento e empatia, objetivando a compreensão das questões apresentadas pelos demandantes.

VI – Agir de modo criativo, propondo medidas voltadas para a solução das questões apresentadas.

VII – Evitar a postura de agente punitivo, agindo com espírito de colaboração e cortesia.

Art. 7º. O cargo de Ouvidor(a) será exercido pelo(a) Psicólogo(a) institucional da Universidade de Cruz Alta.

§1º. Na ausência do(a) Psicólogo(a), será nomeado(a) pelo Reitor(a) substituto(a) *pro tempore* para o cargo de Ouvidor(a).

§2º. É permitido ao(à)Ouvidor(a) o desempenho de outras funções na Instituição de acordo com a carga horária contratada.

Capítulo IV – Do Atendimento

Art. 8º. O atendimento pelo(a) Ouvidor(a) pode ser realizado pessoalmente, mediante agendamento, por telefone, e-mail ou ainda através de formulário *on-line*, disponível no *site* da UNICRUZ.

Art. 9º. A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I.** Pelo corpo discente da Universidade de Cruz Alta.
- II.** Pelo corpo técnico-administrativo da Universidade de Cruz Alta.
- III.** Pelo corpo docente da Universidade de Cruz Alta.
- IV.** Pela comunidade externa.

Parágrafo único. A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e dos dados pessoais dos usuários.

Capítulo VI – Das Categorias de Demanda

Art. 10. A Ouvidoria recebe:

- I** – Reclamações, em que o demandante pode reclamar sobre quaisquer setores e serviços prestados pela Instituição.
- II** – Sugestões, em que o demandante pode sugerir alternativas para melhorar as atividades institucionais.
- III** – Consultas/Dúvidas, em que o demandante pode obter variadas informações.

IV – Elogios, em que o demandante pode elogiar a conduta de funcionários e professores, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na Universidade de Cruz Alta.

Capítulo VII – Dos Setores Envolvidos

Art. 11. São considerados setores da Instituição, sobre os quais a Ouvidoria pode receber as demandas:

I – As instalações físicas, como: salas de aula, estacionamentos, laboratórios, recepção, ginásios de esportes, calçadas, vias pavimentadas, sanitários, Centro de Convivência, entre outros.

II – Os setores e seus serviços, como: protocolo, secretaria acadêmica, secretaria-geral, departamento pessoal, tesouraria, controladoria, suprimentos, serviços gerais, manutenção, Núcleo Integrado de Comunicação, Núcleo de Informática, Núcleo de Atendimento ao Aluno, Centros de Ensino, Coordenações de Curso, Biblioteca, Arquivo, secretarias, telefonia e recursos humanos, dentro outros.

III – As empresas terceirizadas que prestam serviços à Instituição.

IV – Os funcionários e professores da Universidade de Cruz Alta, quando a demanda for dirigida individualmente.

V – As Pró-Reitorias, Gabinete do(a) Reitor(a) e suas assessorias, quando a demandas for dirigida a elas.

VI – Aos membros dos Conselhos Diretor, Curador e Fiscal da Fundação e das suas assessoria, quando a demanda for dirigida a eles.

Capítulo VIII – Das Instâncias

Art. 12. Para o encaminhamento das demandas, a Ouvidoria procurará as seguintes instâncias, dentro dos setores envolvidos:

I – No caso de solicitações ligadas às instalações físicas; empresas terceirizadas e prestadores de serviço; setores ligados à administração direta e aos funcionários, ao(à) Pró-Reitor(à) de Administração.

II – No caso de solicitações ligadas às questões acadêmicas e pedagógicas, aos centros de ensino, coordenações de curso, professores e aos setores da pedagogia universitária, ao(à) Pró-Reitor(a) de Graduação.

III – No caso de solicitações ligadas às questões da pós-graduação, pesquisa e extensão, ao(à) Pró-Reitor(a) de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão.

IV – No caso de solicitações ligadas às questões da Fundação, ao(à) Presidente do Conselho Diretor da Fundação Universidade de Cruz Alta.

§1º. A Ouvidoria poderá contatar diretamente com as pessoas e setores demandados, de acordo com a complexidade de cada caso, ouvido os seus

superiores imediatos, quando for o caso, e preservado o sigilo da demanda e das pessoas envolvidas no processo.

§2º. As pessoas e setores envolvidos devem dispensar o tempo necessário para atender às questões encaminhadas pela Ouvidoria, observado o prazo de até 05 (cinco) dias, a contar da data da sua notificação.

Capítulo IX – da Documentação

Art. 13. Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria deverão ser documentadas em ordem cronológica, em cujos registros devem constar, obrigatoriamente:

- I** – Data do recebimento da demanda.
- II** – Data da resposta.
- III** – Nome do demandante e do demandado, quando for o caso.
- IV** – Endereço completo, telefone e *e-mail* do demandante.
- V** – Origem da demanda: discente, docente, funcionário ou membro da comunidade externa.
- VI** – Tipo de demanda: reclamação, sugestão, consulta/dúvida ou elogio.
- VII** – Setor e/ou profissional demandado.
- VIII** – Situação/solução apresentada.
- IX** – Resposta.

Art. 14. A documentação das demandas deverá ficar arquivada na Ouvidoria para consulta pelo prazo de 05 (cinco) anos, exceto no que diz respeito aos itens III e IV do artigo anterior. Expirado o prazo, a documentação deverá ser encaminhada para destruição.

Art. 15. O(A) Reitor(a) receberá, bimestralmente, relatórios das demandas encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, o setor e as pessoas envolvidas, a situação/solução apresentada e a resposta dada ao demandante.

Capítulo X – Da Divulgação

Art. 16. A Ouvidoria manterá atualizados na página da Universidade de Cruz Alta na *internet*, os dados gerais dos serviços prestados referentes aos 03 (três) meses anteriores.

Art. 17. A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

- I** – Número total das demandas recebidas no período.
- II** – O movimento das demandas, com o número de solicitações registradas em cada categoria: reclamação, sugestão, consulta/dúvida ou elogio.



Capítulo X – Das Disposições Finais

Art. 18. A Ouvidoria será avaliada semestralmente através da Comissão Própria de Avaliação – CPA da Universidade de Cruz Alta.

Art. 19. Os casos omissos neste regulamento serão resolvidos pelo(a) Reitor(a), e, em grau de recurso, pelo Conselho Universitário.

Art. 20. O presente Regulamento poderá ser alterado mediante proposição do(a) Reitor(a) ou de 1/3 (um terço) dos membros do Conselho Universitário.

Art. 21. O presente Regulamento entra em vigor na data da sua aprovação pelo Conselho Universitário, revogando-se a Resolução do Conselho Universitário Nº 45/2011, de 19/10/2011 e demais disposições em contrário.

Cruz Alta, aos seis dias do mês de julho do ano de dois mil e dezesseis.

Prof^a Dr^a Patrícia Dall'Agnol Bianchi
Presidente Conselho Universitário

Registre-se e Publique-se.
Cruz Alta, 06 de julho de 2016.

=====

Sadi Herrmann
Secretário-Geral