



*Universidade de Cruz Alta*

---

**UNIVERSIDADE DE CRUZ ALTA  
CONSELHO UNIVERSITÁRIO**

**RESOLUÇÃO Nº 45/2011**

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

=====  
O **Conselho Universitário**, em reunião  
realizada no dia 19 de outubro de 2011, no uso  
das atribuições que lhe são conferidas pelo  
Estatuto da Universidade de Cruz Alta e pelo  
seu Regimento Interno,

**RESOLVE:**

**Artigo 1º.** Aprovar a atualização do 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 as disposições em contrário.

Cruz Alta, aos dezanove dias do mês de  
outubro do ano de dois mil e onze.

Elizabeth Fontoura Dorneles  
Presidente Conselho Universitário

Registre-se e Publique-se.  
Cruz Alta, 19 de outubro de 2011.

=====  
Sadi Herrmann  
Secretário Geral



*Universidade de Cruz Alta*

---

**UNIVERSIDADE DE CRUZ ALTA  
CONSELHO UNIVERSITÁRIO  
VICE-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

**REGULAMENTO DA OUVIDORIA**

**CAPÍTULO I  
DA DEFINIÇÃO**

**Art 1º.** A Ouvidoria da Universidade de Cruz Alta – UNICRUZ, instituída pela Portaria da Vice-Reitoria de Administração Nº 005/2009, de 15/09/2009, é um serviço disponibilizado a toda comunidade interna e externa com o objetivo de servir de elo de ligação entre as pessoas interessadas e toda a Instituição para reclamações, denúncias, sugestões, elogios e dúvidas, a fim de contribuir com a melhoria dos processos e qualidade dos serviços da UNICRUZ.

**CAPÍTULO II  
DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA E DO CARGO DE OUVIDOR**

**Art 2º.** A Ouvidoria e o cargo de Ouvidor estão ligados diretamente a Reitoria e possuem as seguintes atribuições:

- I.** Receber as demandas – reclamações, denúncias, sugestões, elogios e dúvidas – 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 sete dias úteis, contados a partir do recebimento da mensagem, as posições dos envolvidos e/ou do ouvidor.
- IV.** Registrar todas as manifestações encaminhadas a Ouvidoria e as respostas enviadas aos usuários.
- V.** Gerar relatórios mensais sobre as solicitações a Ouvidoria, 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.

---

Rua Andrade Neves, 308 - CEP 98025-810 - Cruz Alta, RS  
Secretaria-Geral - Fone: (0XX) 55 3322 8397 - [www.unicruz.edu.br](http://www.unicruz.edu.br)



**Parágrafo único.** Ao Ouvidor, no exercício de suas funções, são assegurados autonomia e acesso às dependências, informações e documentos que sejam necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

### **CAPÍTULO III DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR**

**Art 3º.** Para o cargo de Ouvidor são exigidos os seguintes requisitos:

- I.** Ter curso superior completo.
- 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.** Ter, no mínimo, dois anos de trabalho na Instituição.

**Art 4º.** O Ouvidor deverá ser indicado pela Reitoria e aprovado pelo Conselho Universitário – CONSUN, de acordo com os requisitos do Art. 3º, para um período de 02 (dois) anos, permitida 01 (uma) recondução.

**§1º.** Em caso de necessidade de afastamento ou destituição do Ouvidor de seu cargo, a aprovação também deverá ser realizada pelo Conselho Universitário – CONSUN.

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

### **CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO**

**Art 5º.** O atendimento pelo Ouvidor pode ser realizado pessoalmente, mediante agendamento, por telefone, e-mail ou ainda através do formulário *on-line*, disponível no *site* da UNICRUZ.

**Art 6º.** A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I.** Por acadêmicos da UNICRUZ.
- II.** Por integrantes do quadro técnico-funcional da UNICRUZ.
- III.** Por integrantes do quadro docente da UNICRUZ.
- IV.** Por pessoas da comunidade externa.



**Universidade de Cruz Alta**

---

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

**Art 7º.** A Instituição deve disponibilizar ao Ouvidor ambiente adequado ao exercício de suas funções, a fim de garantir atendimento compatível ao exigido.

#### **CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art 8º.** A Ouvidoria será avaliada semestralmente através da Comissão Própria de Avaliação - CPA.

**Art 9º.** Os casos omissos neste regulamento serão resolvidos pela Reitoria e/ou pelo Conselho Universitário – CONSUN.

Cruz Alta, aos dezanove dias do mês de outubro do ano de dois mil e onze.

Elizabeth Fontoura Dorneles  
Presidente do Conselho Universitário

Registre-se e publique-se.  
Cruz Alta, 19 de outubro de 2011.

=====

Sadi Herrmann  
Secretário-Geral