

CONSELHO UNIVERSITÁRIO

RESOLUÇÃO n. 02/2011/CONSU

Aprova Regulamento da Ouvidoria da UNESC.

O Presidente do Conselho Universitário, CONSU, no uso de suas atribuições e considerando a decisão do Conselho Pleno no dia 31 de março de 2011,
RESOLVE:

Art. 1º - Aprovar o Regulamento da Ouvidoria da UNESC.

Parágrafo único - O Regulamento constitui anexo da presente Resolução.

Art. 2º - Esta Resolução entra em vigor nesta data, revogadas as disposições em contrário.

Criciúma, 31 de março de 2011.



PROF. DR. GILDO VOLPATO
PRESIDENTE DO CONSU

**ANEXO DA RESOLUÇÃO n. 02/2011/CONSU
REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA UNESC**

**CAPÍTULO I
DA OUVIDORIA**

Art. 1º - A Ouvidoria da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC é um órgão ligado diretamente a Reitoria, visando a promoção da cidadania, o aprimoramento da democracia e do desempenho institucional.

Art. 2º - São objetivos da Ouvidoria da UNESC:

- I. assegurar e fomentar a participação da comunidade universitária para promover a cidadania e aprimorar as ações da Instituição;
- II. acolher, ouvir e mediar as demandas de sugestões e críticas, tendo como base a ética, o respeito e a transparência nos encaminhamentos e soluções de ações;
- III. estreitar as relações entre a comunidade interna e externa e as instâncias administrativas e acadêmicas da UNESC;
- IV. elevar o nível de satisfação das pessoas envolvidas, contribuindo para o fortalecimento da imagem de universidade comunitária e da credibilidade institucional;
- V. apresentar aos órgãos diretivos e demais setores, sugestões e proposições de ações interventivas que concorram para o fortalecimento da comunicação, melhoria de atendimento e qualidade dos serviços prestados.

**CAPÍTULO II
DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES**

Art. 3º - O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Reitoria, estando o Ouvidor vinculado diretamente ao Reitor.

Art. 4º - O Ouvidor da UNESC deve:

- I. facilitar e simplificar o acesso das pessoas aos serviços da Ouvidoria;
- II. fortalecer a Ouvidoria como um espaço sócio-educativo, contribuindo para a formação de uma cultura de cidadania;
- III. atender as pessoas com cortesia e respeito;
- IV. atuar na prevenção de conflitos;

- V. resguardar o sigilo das informações e dos demandatários;
- VI. divulgar a Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho;
- VII. socializar dados e informações para subsidiar a gestão e fortalecer as políticas universitárias.
- VIII. receber, ouvir e analisar as demandas: sugestões, reclamações, pedidos de informações, elogios e outros, de pessoas da comunidade interna e da comunidade externa;
- IX. encaminhar às áreas envolvidas as manifestações para que possam:
 - a) no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
 - b) no caso de sugestões: estudá-las, adotá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
 - c) no caso de pedido de informações: responder as questões dos solicitantes;
 - d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e levar ao conhecimento dos interessados.
- X. transmitir as respostas aos manifestantes, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir do recebimento da manifestação;
- XI. registrar todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos demandatários;
- XII. encaminhar, mensalmente, a listagem das manifestações recebidas para:
 - a) o Reitor da Universidade;
 - b) às Pró-Reitorias, caso o requeiram, a listagem das manifestações ligadas a sua área.
- XIII. elaborar e divulgar relatórios semestrais e anuais sobre o andamento da Ouvidoria;
- XIV. encaminhar o relatório anual à Reitoria;
- XV. manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades realizadas;
- XVI. sugerir às instâncias administrativas e acadêmicas medidas de aperfeiçoamento e/ou solução das manifestações;
- XVII. retomar casos em que a sugestão encaminhada, e aceita, não foi implementada;

XVIII. promover palestras, encontros e seminários referentes a temas relativos à Ouvidoria e de interesse da UNESC.

CAPÍTULO III

DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 5º - O cargo de Ouvidor da UNESC exige os seguintes requisitos:

- I. ter curso superior completo;
- II. possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo ética, maturidade, responsabilidade, discricção, organização e autonomia profissional;
- III. saber ouvir, ter capacidade de diálogo, paciência, empatia e habilidade nas relações interpessoais;
- IV. ter desenvoltura para se comunicar com as diversas áreas e setores da Instituição envolvidos nas demandas da Ouvidoria
- V. ter integridade, ser imparcial e primar pela transparência nos processos;
- VI. ser sensível para compreender os problemas dos manifestantes e, ao mesmo tempo, resolvê-los levando em conta as possibilidades e os limites da Instituição.

CAPÍTULO IV

DA ESTRUTURA E ATENDIMENTO

Art. 6º - A Ouvidoria contará com estrutura de pessoal, física e de serviços adequada ao desempenho de suas funções.

Art. 7º - As pessoas serão atendidas na Ouvidoria pelos seguintes meios:

- a) pessoalmente;
- b) contato telefônico;
- c) e-mail;
- d) formulário eletrônico;
- e) fax;
- f) correio;
- g) outras formas que possam surgir.

Parágrafo único - A Ouvidoria realizará atendimento de segunda a sexta feiras, nos períodos vespertino e noturno.

CAPÍTULO V

DOS DEMANDATÁRIOS

Art. 8º - São demandatários dos serviços da Ouvidoria:

- I. estudantes;
- II. professores;
- III. funcionários técnico-administrativos;
- IV. pessoas da comunidade externa.

Parágrafo único - A Ouvidoria atenderá somente as manifestações identificadas, garantindo o sigilo dos demandatários e buscando a veracidade dos fatos junto aos canais competentes da Instituição.

CAPÍTULO VI

DAS TIPOLOGIAS DE DEMANDA

Art. 9º - A Ouvidoria recebe:

- I. sugestões, em que o demandatário pode sugerir alternativas de melhorias e aperfeiçoamento de áreas e setores, serviços prestados, instalações e equipamentos da Instituição;
- II. reclamações, em que o demandatário pode manifestar-se criticamente sobre quaisquer áreas, setores e serviços da UNESC;
- III. pedidos de informações em que o demandatário pode fazer consultas, apresentar projetos, obter variadas informações e esclarecimentos;
- IV. elogios aos funcionários técnico-administrativos, docentes, iniciativas, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na UNESC;
- V. outros (convites, divulgação/propaganda, envio de currículo, pedidos, comunicados, etc).

CAPÍTULO VII

DAS ÁREAS ENVOLVIDAS

Art. 10 - A Ouvidoria pode receber sugestões, reclamações, pedido de informações, elogios e outros, sobre:

- I. instalações físicas da UNESC;
- II. diversas áreas, cursos, setores e serviços da UNESC;

- III. prestadores de serviços terceirizados;
- IV. funcionários técnico-administrativos e docentes;
- V. CAP, Colégio de Aplicação.

CAPÍTULO VIII DAS INSTÂNCIAS

Art. 11 - Para fornecer respostas aos manifestantes, a Ouvidoria procurará as seguintes instâncias, conforme a área envolvida:

- I. Gerência de Apoio Logístico;
- II. Gerência, Coordenação ou Supervisão de Setores e Diretorias;
- III. Coordenador de Curso e/ou Diretor de Unidade Acadêmica, UNA;
- IV. Coordenadores de Ensino de Graduação, de Extensão, de Pesquisa e Pós-Graduação da UNA;
- V. Coordenadores de Programas de Pós-Graduação (*lato e stricto sensu*);
- VI. Coordenador Geral do Colégio de Aplicação;
- VII. Diretor da Agência de Desenvolvimento, Inovação e Transferência de Tecnologia, ADITT;
- VIII. Outros setores ou pessoas, conforme a demanda recebida.

§ 1º - A Ouvidoria contatará com as áreas e setores pessoalmente, por telefone ou e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso;

§ 2º - Quando procurados, os responsáveis terão até 04 (quatro) dias úteis para, recebida a demanda, emitir uma primeira resposta ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito e, igualmente, até mais 04 (quatro) dias para a resposta final à Ouvidoria.

CAPÍTULO IX DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 12 - Todas as manifestações à Ouvidoria serão documentadas em ordem cronológica, em cujo registro constará:

- I. data do recebimento da manifestação;
- II. data da resposta;
- III. nome do demandatário;
- IV. endereço, telefone e e-mail do demandatário;

- V. forma de contato mantido - pessoal, por telefone, e-mail ou formulário eletrônico;
- VI. proveniência da demanda - estudante, professor, funcionário e comunidade externa;
- VII. tipo de demanda - sugestão, reclamação, pedido de informação, elogio e outros;
- VIII. área/setor/pessoal envolvido;
- IX. manifestação apresentada;
- X. data e informe do resultado.

Art. 13 - A documentação relativa às manifestações podem ser acessadas durante o ano em curso, por qualquer pessoa, exceto no que diz respeito aos incisos III e IV do art. anterior. Após um ano a documentação fará parte do arquivo da Ouvidoria e a informação constará em Relatório Anual.

CAPÍTULO X

DA DIVULGAÇÃO

Art. 14 - A Ouvidoria divulgará, semestralmente, no *site* da UNESC, os dados gerais dos serviços prestados.

Art. 15 - A divulgação abrangerá os seguintes dados gerais:

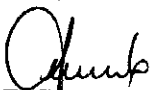
- I. o número total das demandas recebidas a cada mês e a soma das demandas do semestre;
- II. o movimento das demandas recebidas, por mês, com o número de manifestações registradas, de acordo com cada grupo de demandatários;
- III. o movimento das demandas por tipos de assuntos, com o número de manifestações definidas como: sugestões, reclamações, pedidos de informações, elogios e outros;
- IV. o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, por e-mail, telefone/fax e formulário *on line*;
- V. os tipos de demandas recebidas por grupo de demandatários, com o número de manifestações registradas em cada tipologia - sugestões, reclamações, pedidos de informações, elogios e outros, relacionados aos grupos de demandatários;
- VI. os tipos de demandas recebidas por área, com o número de manifestações registradas em cada tipologia, relacionadas às áreas envolvidas.

CAPÍTULO XI
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16 - Os casos omissos serão resolvidos, em primeira instância, pela Reitoria ou em instância final pelo CONSU.

Art. 17 - O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo CONSU, revogadas as disposições em contrário.

Criciúma, 31 de março de 2011.



PROF. DR. GILDO VOLPATO
PRESIDENTE DO CONSU