



UNIVERSIDADE FEEVALE

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria da Universidade Feevale é um serviço que tem por finalidade garantir a efetiva comunicação e o relacionamento com seus públicos.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria da Universidade Feevale:

- I. facilitar a interação com alunos e comunidade, visando manter a cultura de relacionamento da Universidade com seus públicos, por meio de um canal aberto e de fácil acesso;
- II. gerenciar e qualificar de forma independente e crítica as informações, solicitações, reclamações, elogios ou sugestões encaminhadas através de demanda espontânea;
- III. desenvolver junto às instâncias acadêmicas e administrativas, medidas que favoreçam a participação de alunos e comunidade, na melhoria das atividades institucionais; e
- IV. possibilitar o acompanhamento e monitoramento das informações sobre a instituição, auxiliando na tomada de decisão e na gestão institucional.

Art. 3º A Ouvidoria da Universidade tem as seguintes atribuições:

- I. ouvir ou receber demandas – reclamações, sugestões, informações, solicitações ou elogios relativos a direitos e interesses de alunos e da comunidade em geral, mediando as relações que envolvem instâncias acadêmicas e administrativas;
- II. acompanhar e agilizar o encaminhamento das situações apresentadas e as providências adotadas, buscando soluções e mantendo o contatante informado, mesmo aquelas sem identificação, no menor prazo possível;
- III. atender o contatante com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, agindo com integridade, transparência, imparcialidade e justiça; e
- IV. propor, quando o for o caso, melhorias e correções nos processos acadêmicos e administrativos.

CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 4º O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados ao Núcleo de Relacionamento – Departamento de Marketing, estando o Ouvidor subordinado diretamente a Reitoria.

Parágrafo único - O Ouvidor será designado por meio de Portaria, por um período máximo de 3 anos, permitida a sua recondução.

Art. 5º O cargo de Ouvidor da Universidade Feevale exige os seguintes requisitos:

- I. ter curso superior completo;
- II. ter desenvoltura para se comunicar com as instâncias acadêmicas e administrativas; e
- III. ser sensível para compreender as situações apresentadas pelos contatantes e, ao mesmo tempo, as limitações da instituição.

Art. 6º O Ouvidor da Universidade Feevale tem as seguintes atribuições:

- I. atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- II. atuar na prevenção de conflitos;
- III. agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- IV. zelar pelo sigilo das informações, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;
- V. promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho;
- VI. receber demandas – reclamações, sugestões, agradecimentos/elogios, manifestações e informações - provenientes tanto da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa; e
- VII. cumprir e fazer cumprir este regulamento.



CAPÍTULO III DO ATENDIMENTO

Art. 7º As demandas recebidas pela ouvidoria deverão ser realizadas em espaço com infraestrutura própria.

Art. 8º A Ouvidoria poderá ser utilizada por alunos e comunidade em geral.

§ 1º Os alunos e comunidade, poderão ser atendidos por telefone, atendimento online, e-mail ou Fale com a Feevale, por meio do preenchimento de formulário online, disponível no site da Universidade Feevale ou pessoalmente, mediante agendamento.

§ 2º O retorno ao contatante deverá ser realizado no prazo máximo de 72 horas úteis.

Art. 9º A Ouvidoria não atende demandas anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos contatantes, quando solicitado.

CAPÍTULO IV DO FUNCIONAMENTO

Art. 10. A Ouvidoria recebe:

- I. reclamações - o contatante pode encaminhar situações ocorridas nos câmpus da Instituição e sobre serviços prestados pela Universidade Feevale;
- II. sugestões - o solicitante pode encaminhar propostas de melhorias dos câmpus, dos serviços prestados e/ou das instalações da Universidade Feevale;
- III. solicitações - onde o contatante pode obter informações em geral; e
- IV. agradecimentos/elogios - em que o contatante pode agradecer aos funcionários – técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na Universidade Feevale.

§ 1º A Ouvidoria poderá acionar os setores/áreas pessoalmente, através de telefone, Sistema SRM (Gestão de Relacionamento) ou email, de acordo com a complexidade de cada demanda.



§ 2º Os setores/áreas quando acionados, deverão no prazo de 48 horas retornar ou posicionar-se sobre o encaminhamento a ser dado ao contatante.

CAPÍTULO V DO REGISTRO DAS DEMANDAS

Art. 11. Todas as solicitações à Ouvidoria serão registradas em ferramenta online denominada SRM - Feevale (Gestão de Relacionamento com o Aluno), recebidas via telefone, e-mail, atendimento online, site (Fale com a Feevale) e presencialmente, cujo registro consta:

- I. número do chamado;
- II. nome do contatante;
- III. dados cadastrais do contatante;
- IV. tipo de demanda - reclamação, sugestão, solicitação, elogio, entre outras;
- V. data da abertura da demanda;
- VI. previsão de retorno ao contatante;
- VII. descrição da demanda;
- VIII. assunto;
- IX. data de conclusão;
- X. resultado/resposta da demanda.

Art. 12. O registro das demandas poderá ser consultado através da ferramenta SRM- Feevale pela internet ou link interno na rede administrativa.

Art. 13. O Reitor da Universidade receberá, mensalmente, a listagem das demandas encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a situação apresentada e a resposta dada ao contatante.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 14. A Ouvidoria divulgará no site da Universidade Feevale e no Espaço Feevale, os dados gerais do serviço de ouvidoria que abrange o número de contatos recebidos durante o ano nos diferentes canais de relacionamento, publicados também, no Relatório de Responsabilidade Social.



Art. 15. Os contatos que não forem respondidos pelos setores serão avaliados pela Ouvidoria, que deliberará sobre eles, após conhecimento do Reitor.

Art. 16. A Ouvidoria não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questão posta em juízo. Quando for o caso, a Ouvidoria orientará o contatante a dirigir-se à autoridade competente.

Art. 17. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Universitário - CONSU.

Novo Hamburgo, 25 de fevereiro de 2016.