

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 reclamações, denúncias, agradecimentos, elogios e sugestões encaminhados 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, denúncias, agradecimentos, elogios ou sugestões relativos a direitos e interesses dos 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, 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 do Ouvidor e a própria Ouvidoria estão vinculados diretamente à Reitoria.

Parágrafo único - O Ouvidor será designado por meio de Portaria, por um período máximo de 3 anos, sendo 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, denúncias, agradecimentos, elogios e sugestões - 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 a comunidade poderão ser atendidos por e-mail, formulário de contato disponível no site da Instituição, telefone, ou outra forma de contato que venha a substituí-los e presencialmente, mediante agendamento.

§ 2º O retorno ao contatante deverá ser realizado no prazo máximo de 72 horas úteis, a contar do momento de conhecimento do contato, podendo este ser ampliado em situações mais complexas.

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. 10º A Ouvidoria recebe:

- I. reclamações
- II. sugestões
- III. denúncias
- IV. agradecimentos
- V. elogios

§ 1º A Ouvidoria poderá acionar os setores/áreas pessoalmente, por telefone, ferramenta interna ou e-mail, 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. 11º Todas as solicitações recebidas via e-mail, formulário de contato, telefone e/ou presencialmente pela Ouvidoria, serão registradas em ferramenta interna, cujo em seu registro constará:

- I. número do chamado;
- II. dados cadastrais do contatante;
- III. tipo de demanda - reclamação, denúncia, agradecimento, elogio e/ou sugestão;
- IV. data da abertura da demanda;
- V. previsão de retorno ao contatante;
- VI. descrição da demanda;
- VII. resultado/resposta da demanda; e
- VIII. data de conclusão da demanda.

Art. 12º O Reitor da Universidade receberá, mensalmente, a listagem das demandas encaminhadas à Ouvidoria.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 13º Os contatos que não forem respondidos pelos setores serão avaliados pela Ouvidoria, que deliberará sobre eles, após conhecimento do Reitor.

Art. 14º 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. 15º O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Universitário (CONSU).

Novo Hamburgo, 31 de outubro de 2019.