

RESOLUÇÃO Nº 54/2019/CONSUN

Aprova o Regulamento da Ouvidoria do UNIAVAN.

A Presidente do Conselho Universitário, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Regimento e de acordo com Reunião realizada nesta data, **RESOLVE**:

Art. 1º. Aprovar o Regulamento da Ouvidoria do UNIAVAN, conforme Anexo I.

Art. 2º. Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Balneário Camboriú, 21 de março de 2019.

Dra. h.c. Isabel Regina Depiné Poffo
Presidente

ANEXO I – REGULAMENTO DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria do UNIAVAN, órgão interno vinculado à Reitoria, representa um mecanismo institucional de interação entre a comunidade acadêmica, alunos, professores, egressos, funcionários e membros da sociedade civil organizada, visando contribuir para o aperfeiçoamento da gestão institucional, no que se refere ao tratamento das demandas das comunidades interna e externa.

Art. 2º A Ouvidoria da IES tem por finalidade:

I - oferecer à comunidade externa e interna um canal de comunicação com a administração da IES para o encaminhamento de suas demandas;

II - proporcionar oportunidades de intervenção crítica da gestão da Instituição, visando o exame das reivindicações formuladas, a melhoria das atividades desenvolvidas e dos serviços prestados pela IES;

III - estimular a prática da cidadania, mediante a participação crítica do corpo discente, docente, técnico-administrativo e da comunidade externa na qualidade dos serviços educacionais prestados;

VI - assegurar aos usuários dos serviços prestados pela IES, o direito à informação, orientando-os a respeito dos meios disponíveis para obtê-la.

Art. 3º O Ouvidor do UNIAVAN será nomeado pela Reitoria.

Art. 4º São atribuições do Ouvidor:

I - receber demandas, reclamações, sugestões, consultas, denúncias ou elogios provenientes da comunidade interna e externa da IES;

II - encaminhar as demandas aos setores envolvidos com as solicitações para que possam:

- a) no caso de reclamações, justificá-las e/ou corrigi-las, caso verdadeiras;
- b) no caso de sugestões, examiná-las, adotá-las, ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

- c) no caso de consultas, responder as questões dos solicitantes, orientando-os de acordo com as normas institucionais; e
- d) no caso de elogios, conhecer os aspectos positivos e socializar aos setores interessados;
- e) no caso de denúncias, encaminhá-las ao setores competentes para que verifiquem a veracidade das informações, apurem os fatos, garantindo o sigilo do denunciante.

III – encaminhar à Reitoria informações sobre os casos.

IV – encaminhar retorno ao solicitante, no prazo máximo de 72 horas.

VII – elaborar e divulgar, semestralmente, relatório dos atendimentos realizados pela Ouvidoria, devendo manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades.

Art. 5º Na Ouvidoria, os usuários são atendidos pessoalmente ou por telefone, assim como por *e-mail*.

Art. 6º São consideradas pertinentes à Ouvidoria as demandas, elogios ou reclamações que se referem:

I - às instalações físicas, tais como: salas de aula, estacionamento, portarias, banheiros, laboratórios, pátio, dentre outros;

II - aos setores e seus serviços, tais como: atendimento ao aluno, biblioteca, telefonia, vigilância, departamento de pessoal, setor de informática, dentre outros;

III - aos serviços prestados pelas empresas que atuam nas dependências da IES, tais como: cantinas e serviços de reprografia;

IV - aos funcionários técnico-administrativos e aos docentes da IES, quando a solicitação for direcionada a eles;

V - aos cursos, quando a solicitação for dirigida a eles; e

VI - à Reitoria, quando a solicitação for dirigida a ela.

Art. 7º A Ouvidoria é utilizada por toda comunidade acadêmica da IES, a saber, professores, funcionários, comunidade e alunos.

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

Art. 8 A Ouvidoria recebe:

- I - reclamações, nas quais o usuário se refere aos serviços prestados pela IES;
- II - sugestões, nas quais o usuário pode sugerir alternativas para melhorar os serviços prestados e/ou as instalações;
- III - elogios, nos quais o solicitante pode elogiar atitudes dos funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes; e
- IV - dúvidas que estejam relacionadas aos serviços prestados pela IES.

Art. 9. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo CONSUN.

Balneário Camboriú (SC), 21 de março de 2019.

Dra. h.c. Isabel Regina Depiné Poffo

Reitora