

RESOLUÇÃO CONSUP 10/20

**Aprova o Regulamento Ouvidoria do Centro
Universitário Santa Cruz de Curitiba – UNI
SANTA CRUZ**

O Reitor do Centro Universitário Santa Cruz de Curitiba – UNI SANTA CRUZ no uso de suas atribuições estatutárias e regimentais, para todos os efeitos legais, resolve:

APROVAR:

Art. 1º Fica aprovada em anexo, o Regulamento Ouvidoria do Centro Universitário Santa Cruz de Curitiba -UNI SANTA CRUZ.

Art. 2º Esta Resolução, entrará em vigor a partir da publicação desta, revogadas todas as disposições contrárias.

Publica-se e dê-se ciência.

Curitiba, 14 de dezembro de 2020.


Profº Msc. José Antônio Soares

REITOR

CAPÍTULO I
DA DEFINIÇÃO / DESCRIÇÃO

Art. 1.º - A Ouvidoria do Centro Universitário Santa Cruz de Curitiba– Uni Santa Cruz, órgão de assessoramento vinculado à Reitoria, é responsável em assimilar, filtrar e dar os devidos encaminhamentos às demandas das comunidades interna e externa, relacionadas ao dia-a-dia dos diversos setores institucionais, objetivando a valorização, observância e aperfeiçoamento do princípio da gestão democrática inerente à gestão acadêmica institucional, sendo seu ouvidor (a) designado pelo Reitor, com mandato de 2 (dois) anos, permitida as reconduções.

Art. 2.º - As atribuições do Ouvidor do Centro Universitário são:

- a) Receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa.
 - b) Encaminhar às unidades envolvidas as solicitações, para que possam, no caso de reclamações, sugestões, consultas e elogios;
 - c) Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de três dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas.
 - d) Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas dadas aos demandantes.
 - e) Encaminhar, bimestralmente, ao Reitor, a listagem das Solicitações feitas à Ouvidoria.
 - f) Elaborar e divulgar relatórios bimestrais sobre o andamento dos trabalhos demandados e encaminhados pela Ouvidoria.
 - g) Manter permanentemente atualizadas as informações e as estatísticas (na forma de tabelas e gráficos) referentes às suas atividades.
 - h) Sugerir às instâncias administrativas, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição.
 - i) Assessorar a Comissão Própria de Avaliação Institucional (CPA) no planejamento, execução e análise de pesquisas anuais desenvolvida junto aos funcionários técnico-administrativos e docentes da Instituição, bem como as pesquisas anuais de satisfação – com estudantes dos cursos de graduação, dos programas de pós-graduação e da extensão;
- e

j) Divulgar, juntamente com a CPA, os resultados das pesquisas realizadas.

CAPÍTULO II DAS OBRIGAÇÕES/PRERROGATIVAS E ATRIBUIÇÕES

Art 3.º A designação para a função de ouvidor, observada a legislação vigente, em hipótese alguma gera estabilidade empregatícia.

Art 4º - No desempenho das funções de ouvidor da UNI SANTA CRUZ, há que se observar, na forma de obrigações e prerrogativas, no mínimo:

- I. Facilitar, ao máximo, a simplificação do acesso dos usuários aos serviços da Ouvidoria;
- II. atuar na prevenção e na solução de conflitos;
- III. atender às pessoas com cortesia e respeito, de forma a evitar qualquer discriminação ou pré-julgamento, assim como agir sempre com integridade, transparência e imparcialidade;
- IV. resguardar o sigilo das informações; e
- V. promover e divulgar a Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

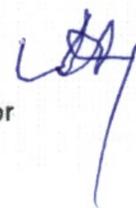
Art. 5.º - Na Ouvidoria, as demandas são recebidas por e-mail endereçado para email específico, bem como através do código QR distribuído pela instituição para acesso direto dos alunos.

CAPÍTULO III DOS USUÁRIOS E DEMANDAS

Art. 6.º - Os serviços da Ouvidoria das UNI SANTA CRUZ podem ser demandados por:

- I. alunos das UNI SANTA CRUZ dos diversos cursos e programas;
- II. pessoal docente e técnico-administrativos das UNI SANTA CRUZ; e
- III. por membros da comunidade local e regional.
- IV.

Parágrafo Único. A Ouvidoria não atende a demandas anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários demandantes.



Art. 7.º - São demandas a serem recepcionadas, registradas e acompanhadas pela Ouvidoria das UNI SANTA CRUZ:

- I. **reclamações** sobre quaisquer unidades da Instituição e sobre seus serviços prestados;
- II. **sugestões** para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações das UNI SANTA CRUZ;
- III. **consultas** diversas; e
- IV. **elogios** aos funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na UNI SANTA CRUZ.

CAPÍTULO IV DOS SETORES ENVOLVIDOS

Art. 8.º - Para fornecer respostas aos demandantes, a Ouvidoria encaminhará os apontamentos aos seguintes setores institucionais.

- I. no caso de solicitações ligadas às instalações físicas, ao Pró Reitor Administrativo;
- II. no caso de solicitações ligadas a setores e a seus serviços, aos respectivos coordenadores setoriais;
- III. no caso de solicitações ligadas a empresas terceirizadas que atuam dentro das instalações das UNI SANTA CRUZ, ao proprietário do estabelecimento, com cópia para o Pró Reitor Administrativo;
- IV. no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, ao Coordenador do Setor, com cópia para o Pró Reitor Administrativo
- V. no caso de solicitações ligadas especificamente a professor, ao Coordenador do respectivo curso com cópia para o Pró Reitor Acadêmico;
- VI. no caso de solicitações ligadas ao curso, ao respectivo Coordenador, com cópia para o Pró Reitor Acadêmico;
- VII. no caso de solicitações ligadas às atividades de pós-graduação, ao Coordenador de Pesquisa e Extensão, com cópia para o Pró Reitor Acadêmico.

Parágrafo único. As unidades demandadas pela Ouvidoria devem dispensar o tempo necessário para atender às questões e devolver a solução à Ouvidoria em até três dias úteis do recebimento.



CAPÍTULO V
DA DOCUMENTAÇÃO E FORMALIDADES

Art. 9.º - Todas as demandas recebidas e encaminhadas pela Ouvidoria devem ser documentadas e arquivadas em ordem cronológica, constando no mínimo:

- I. data do recebimento da demanda;
- II. data da resposta;
- III. nome do solicitante, com endereço/telefone e e-mail;
- IV. forma de contato mantido: pessoal, por telefone ou por e-mail;
- V. proveniência da demanda: estudante, funcionário técnico-administrativo, docentes ou comunidade;
- VI. tipo de demanda: reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VII. unidade envolvida/demandada;
- VIII. situação apresentada; e
- IX. resposta.

CAPÍTULO XI
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10 - Casos omissos a este regulamento devem ser apreciados e tratados pelo Pró Reitor Administrativo, ouvido o Reitor.

Art. 11. Este Regulamento entra em vigor nesta data, revogadas disposições em contrário.

Curitiba, 14 de dezembro de 2020.

