

RESOLUÇÃO Nº 2072/CUN/2015

Dispõe sobre Institucionalização do serviço de Ouvidoria da URI e aprovação do seu Regulamento.

O Reitor da **Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões - URI**, no uso das suas atribuições previstas no Art. 25, inciso III do Estatuto e, em conformidade com a decisão do Conselho Universitário, constante no Parecer nº 3841.03/CUN/2015,

RESOLVE:

Art. 1º - Aprovar a Institucionalização do serviço de Ouvidoria da URI, bem como, seu Regulamento, conforme segue:

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA

Art. 1º - A Ouvidoria da URI é um canal de comunicação que oportuniza a participação de qualquer pessoa da comunidade interna ou externa na construção democrática e propositiva da gestão e na vida da Instituição, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia.

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

I - Incentivar a participação e o exercício da cidadania no ambiente acadêmico e escolar, colaborando para a compreensão da necessidade de cumprir com deveres e exigir direitos, e
II - reunir informações sobre diversos aspectos da Universidade, com o fim de contribuir para a gestão institucional.

Art. 3º - A Ouvidoria da URI está vinculada diretamente ao Gabinete do Reitor, sendo constituída na Reitoria, bem como, para facilitar o acesso dos usuários, de um local em cada Campus e Extensão da URI, a seguir denominados, apenas, Unidades.

CAPÍTULO II

DO OUVIDOR E DE SEUS REPRESENTANTES

Art. 4º - O Ouvidor faz parte do quadro funcional da Reitoria, vinculado ao Gabinete do Reitor e ao Reitor diretamente subordinado.

Parágrafo Único – O Ouvidor é nomeado, por tempo indeterminado, por Portaria do Reitor, e deverá observar e cumprir as premissas do Art. 7º, as atribuições do Art. 8º e os requisitos do Art. 10, deste Regulamento.

Art. 5º - O Representante do ouvidor, atuante em cada local da ouvidoria, faz parte do quadro funcional da respectiva Unidade, sendo designado, por tempo indeterminado, por Ofício do Diretor Geral, e deverá observar e cumprir as premissas do Art. 7º, as atribuições do Art. 9º e os requisitos do Art. 10, deste Regulamento.

Art. 6º - A nomeação de novo Ouvidor ou a designação de novo Representante revoga, automaticamente, a nomeação/designação anterior.

CAPÍTULO III

DAS PREMISSAS, DAS ATRIBUIÇÕES E DOS REQUISITOS DO OUVIDOR E DE SEUS REPRESENTANTES

Art. 7º - O Ouvidor e seus Representantes agem de acordo com as seguintes premissas:

- I – facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;
- II – atuar na prevenção de conflitos;
- III – atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- IV – agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- V – resguardar o sigilo das informações; e
- VI – promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art. 8º - O Ouvidor tem as seguintes atribuições:

- I – receber demandas – consultas, elogios, reclamações ou sugestões – por ele próprio ou através de seus representantes, provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica/escolar quanto da comunidade em geral;
- II – quando for o caso, encaminhar às Unidades demandadas as solicitações para que possam:
 - a) no caso de consultas: responder às questões dos usuários;
 - b) no caso de elogios: reconhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho e dar ciência ao elogiado;
 - c) no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
 - d) no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
- III – responder aos usuários, por si próprio com cópia às Unidades demandadas ou através do posicionamento/retorno destas Unidades, conforme cada caso;
- IV – documentar todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
- V – elaborar, semestralmente, a *Listagem das Solicitações à Ouvidoria*, sem que constem os dados pessoais dos usuários;
- VI – elaborar, semestralmente e anualmente, relatórios estatísticos das atividades da Ouvidoria;
- VII – sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- VIII – retomar a sugestão, quando aceita pela unidade e não realizada;

IX – gerar formulário eletrônico, para fins de acompanhamento, de toda a demanda, recebida diretamente; e

X – dar seguimento à geração do formulário eletrônico, para fins de acompanhamento, de toda a demanda, recebida através de seus representantes.

Art. 9º - Os Representantes do Ouvidor têm as seguintes atribuições:

I – receber demandas – consultas, elogios, reclamações ou sugestões –, provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica/escolar quanto da comunidade em geral e encaminhá-las ao Ouvidor; e

II – gerar formulário eletrônico, para fins de acompanhamento, de toda a demanda recebida e encaminhá-lo para que o Ouvidor possa dar o devido seguimento.

Art. 10 – Para o Ouvidor e seus Representantes são exigidos os seguintes requisitos:

I – curso superior completo;

II – capacidade para assumir as atribuições previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;

III – desenvoltura para se comunicar com as diversas Unidades e seus Setores/Departamentos; e

IV – sensibilidade para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das Unidades.

CAPÍTULO IV

DOS MEIOS DE ACESSO

Art. 11 – Pela Ouvidoria da URI, os usuários são atendidos através dos seguintes meios de acesso:

I - Páginas web: Preenchendo o formulário eletrônico disponibilizado em links da Ouvidoria nas páginas da Reitoria e de todas as Unidades;

II - Telefone: Conforme horário disponibilizado e divulgado em cada Unidade;

III - E-mail: Enviando correspondência eletrônica para o endereço ouvidoria@reitoria.uri.br;

IV - Correspondência: Enviando carta para a Ouvidoria, através do seguinte endereço: Avenida Sete de Setembro, nº 1558, 3º andar, Bairro Centro, Erechim, RS, CEP 99700-000, Caixa Postal 190; e

V - Pessoalmente: Visitando os locais identificados em cada Unidade.

CAPÍTULO V

DOS USUÁRIOS

Art. 12 - A Ouvidoria pode ser utilizada por:

I – alunos com vínculo junto à URI;

II – alunos egressos da URI;

III – professores com vínculo empregatício junto à URI;

IV – técnico-administrativos e de apoio com vínculo empregatício junto à URI;

V – estagiários com vínculo junto à URI;

VI – prestadores de serviços; e

IV – pessoas da comunidade em geral.

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

CAPÍTULO VI

DAS CATEGORIAS

Art. 13 - A Ouvidoria recebe:

- I – consultas, em que o usuário pode obter variadas informações;
- II – elogios, em que o usuário pode elogiar funcionários – técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes;
- III – reclamações, em que o usuário pode reclamar sobre quaisquer das Unidades, sobre serviços prestados e/ou instalações; e
- IV – sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para a melhoria das Unidades, os serviços prestados e/ou as instalações.

CAPÍTULO VII

DOS PROCEDIMENTOS E DOS PRAZOS

Art. 14 – O ouvidor, para atender as demandas dos usuários da Ouvidoria, procede da seguinte forma:

- I – as recebe, diretamente ou através de seus representantes, e as analisa com a finalidade de respondê-las com cópia às Unidades demandadas ou encaminhá-las para retorno destas Unidades;
- II – as encaminha, quando for o caso, no prazo máximo de dois dias úteis a contar do recebimento da demanda, ao Diretor Geral, Diretor Acadêmico ou Diretor Administrativo, conforme cada caso, das Unidades demandadas, podendo ainda encaminhá-las, se for o caso, ao Reitor, ao Pró-Reitor de Ensino, ao Pró-Reitor de Pesquisa, Extensão e Pós-Graduação e ao Pró-Reitor de Administração;
- III – ao se tratar de demanda encaminhada, recebe retorno, no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do seu encaminhamento;
- IV – encaminha resposta, aos usuários, no prazo máximo de dois dias úteis, a contar do recebimento da demanda com cópia a pessoa da Unidade demandada, dentre as opções dispostas no Inciso II deste artigo, conforme cada caso, ou a contar do retorno das Unidades demandadas, quando se tratar de demanda encaminhada às mesmas;

Parágrafo 1º - O Ouvidor pode contatar com as Unidades, pessoalmente, por telefone ou por email, de acordo com a complexidade de cada caso.

Parágrafo 2º - As Unidades devem dispensar o tempo necessário para atender as demandas da Ouvidoria, e no prazo máximo de cinco dias úteis, a contar do seu recebimento, responder ou posicionar-se sobre os procedimentos a serem adotados, diretamente ao Ouvidor, para este possa, no prazo constante no inciso IV, responder ao usuário.

Parágrafo 3º - Os Representantes do Ouvidor, no prazo máximo de dois dias úteis a contar do recebimento da demanda, a encaminha ao Ouvidor para que o mesmo possa dar início aos procedimentos e aos prazos, dispostos neste artigo.

CAPÍTULO VIII

DA DOCUMENTAÇÃO DO OUVIDOR E DA OUVIDORIA

Art. 15 - Todas as demandas da Ouvidoria são documentadas, pelo Ouvidor, em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I – data do recebimento pelo Representante do Ouvidor, quando for o caso;
- II – data do recebimento pelo Ouvidor;
- III – nome da Unidade demanda;
- IV – data do encaminhamento à Unidade demandada, quando for o caso;
- V – nome e cargo da pessoa da Unidade demandada, dentre as opções dispostas no Inciso II do Art. 14, para a qual foi encaminhada a demanda, quando for o caso;
- VI – data do recebimento do retorno da Unidade demandada, quando for o caso;
- VII – data do encaminhamento da resposta da demanda ao usuário;
- VIII – nome e cargo da pessoa da Unidade demandada, dentre as opções dispostas no Inciso II do Art. 14, para a qual foi encaminhada cópia da resposta ao usuário, quando for o caso;
- IX – nome completo do usuário;
- X – endereço/telefone ou e-mail do usuário;
- XI – forma de contato mantido – páginas web, telefone, e-mail, correspondência ou pessoalmente;
- XII – proveniência da demanda – alunos, egressos, professores, técnico-administrativos e de apoio, estagiários, prestadores de serviços ou comunidade em geral;
- XIII – categoria de demanda – consulta, elogio, reclamação ou sugestão;
- XIV – descrição da demanda; e
- XV – descrição da resposta dada ao usuário.

Art. 16 – Com base no registro de todas as demandas, o Ouvidor elabora, semestralmente, a *Listagem de Solicitações à Ouvidoria*, constando, somente, as informações dispostas nos incisos III, XIII, XIV e XV do artigo anterior, para entrega, sempre que solicitado:

- a) pelo Reitor e pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), a listagem de todas as demandas;
- b) pelos Pró-Reitores, a listagem das demandas ligadas às respectivas Pró-Reitorias; e
- c) pelos Diretores de Campus e/ou Extensão, a listagem das demandas ligadas às respectivas Unidades.

CAPÍTULO IX

DOS RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS

Art. 17 - Os relatórios estatísticos sobre as atividades da Ouvidoria são elaborados, semestralmente e anualmente, pelo Ouvidor, de forma a abranger as seguintes informações:

- I – o número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas recebidas no período-base do relatório;
- II – o movimento das demandas recebidas por mês e por período-base do relatório, com o número de solicitações registradas por meios de acesso;
- II – o movimento das demandas recebidas por mês e por período-base do relatório, bem como por ano no caso do relatório anual, com o número de solicitações registradas por grupo de usuários;
- III – o movimento das demandas recebidas por mês e por período-base do relatório, com o número de solicitações registradas por categoria;
- V – o movimento das demandas recebidas por grupo de usuários, com o número de solicitações registradas em cada categoria;

VI – o movimento das demandas recebidas por Unidade, com o número de solicitações registradas por categoria; e

VIII – o movimento das demandas recebidas por Unidade, com o número de solicitações registradas por grupo de usuários.

CAPÍTULO X

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 18 – O uso público, pelo usuário, de resposta de demanda, é de sua inteira responsabilidade.

Art. 19 – Este regulamento entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Art. 2º - Esta Resolução entra em vigor na presente data.

REGISTRE-SE
PUBLIQUE-SE.

Erechim, 10 de abril de 2015.

Luiz Mario Silveira Spinelli
Reitor da URI
Presidente do Conselho Universitário