


RESOLUÇÃO CAS Nº. 4, DE 20 DE MAIO DE 2016.

*Aprova o novo Regimento da Ouvidoria do
Centro Universitário de Anápolis.*

O REITOR E PRESIDENTE DO CONSELHO ACADÊMICO SUPERIOR DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DE ANÁPOLIS, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Estatuto e Regimento Geral vigentes, **ad referendum** deste órgão Colegiado Superior; considerando a proposta da Pró-Reitoria Acadêmica, resolve:

Art. 1º Aprovar o novo Regimento da Ouvidoria do Centro Universitário de Anápolis.

Art. 2º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação. Revogam-se a Resolução CAS nº 9, de 19/01/2009, e disposições em contrário.



Carlos Hassel Mendes da Silva
Reitor UniEVANGÉLICA
Presidente do CAS

ANEXO

REGIMENTO GERAL DA OUVIDORIA

Da Natureza e Competência

Art. 1º A Ouvidoria Geral do Centro Universitário de Anápolis é um órgão institucional de interlocução entre a UniEVANGÉLICA e os usuários de seus serviços, bem como a comunidade acadêmica em geral, incluindo colaboradores e prestadores de serviços terceirizados, e naquilo que lhe competir a Associação Educativa Evangélica.

§ 1º A Ouvidoria Geral é subordinada à Reitoria do Centro Universitário de Anápolis/UniEVANGÉLICA.

§ 2º A Ouvidoria Geral é filiada ao Fórum Nacional de Ouvidores Universitários/FNOU.

§ 3º A Ouvidoria Geral conta com estrutura adequada à prestação dos serviços a ela designados por este Regimento.

Art. 2º A Ouvidoria Geral atua com independência e autonomia, garantindo conduta imparcial, respeito, transparência e coerência.

Art. 3º Os *campus* do Centro Universitário de Anápolis localizados fora da sede contarão com Ouvidorias Adjuntas.

Parágrafo único. As Ouvidorias Adjuntas contarão com estrutura própria para seu funcionamento tanto no Centro Universitário de Anápolis, como as localizadas fora da sede, devendo prestar relatórios à Ouvidoria Geral periodicamente, conforme solicitado pelo Ouvidor Geral.

Art. 4º A Ouvidoria Geral contará com a tecnologia necessária nos setores de prestação de serviços da UniEVANGÉLICA e outras unidades de ensino contará com a tecnologia necessária para avaliar o nível de satisfação dos seus usuários.

Art. 5º A Ouvidoria Geral não possui poder deliberativo, executivo, e judicativo e atuará para mediar questões trazidas ao seu conhecimento, de caráter de elogio, sugestão, reclamação e denúncia.

Art. 6º A Ouvidoria Geral, no exercício de suas funções, tem livre acesso a todos os cursos, órgãos e departamentos do Centro Universitário e, respeitada a sua autonomia, à Associação Educativa Evangélica.

Dos Procedimentos e Atribuições

Art. 7º A Ouvidoria Geral manterá em rigoroso sigilo a identidade dos usuários dos seus serviços, salvo nos casos em que a identificação do usuário seja reputada indispensável.

Art. 8º são objetos de apreciação da Ouvidoria Geral:

- I – Elogios;
- II – Sugestões;
- III – Reclamações;
- IV – Denúncias.

§ 1º. As denúncias serão oferecidas à Ouvidoria Geral em situações de descumprimento às normas jurídicas civis e penais. Todo e qualquer registro na Ouvidoria Geral poderá ensejar a aplicação das sanções dos artigos 138, 139 e 140 do Código Penal, que tratam da calúnia, injúria e difamação, respectivamente.

§ 2º Na apresentação da denúncia a Ouvidoria poderá exigir, em cumprimento à legislação civil e penal, que o denunciante apresente provas materiais ou indique testemunhas dos fatos.

Art. 9º O atendimento da Ouvidoria Geral se dará por meio eletrônico (e-mail) e, quando necessário, pessoalmente por agendamento e não dispensará o registro eletrônico.

Parágrafo único. As mensagens recebidas pela Ouvidoria Geral serão encaminhadas diretamente ao Reitor, aos Pró-Reitores, aos diretores de cursos, às diretorias e aos encarregados de Departamentos da Associação Educativa Evangélica, no que lhes competir.

Art. 10. As diretorias de cursos e chefes de departamentos do Centro Universitário deverão fornecer as informações solicitadas pela Ouvidoria, no prazo assinalado, salvo aquelas que não possam ser divulgadas em razão de disposições legais.

§ 1º. O dirigente ou servidor da UniEVANGÉLICA a quem forem encaminhadas demandas deverá pronunciar-se sobre o objeto das demandas que lhe forem apresentadas, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, mediante fundada justificativa apresentada ao titular da Ouvidoria Geral.

§ 2º. A Ouvidoria Geral deverá ser comunicada pelos cursos, departamentos e setores, das providências tomadas e dos problemas resolvidos, das justificativas, da não solução de problemas e ainda das reclamações, sugestões e elogios dirigidos diretamente aos Departamentos, inclusive as dirigidas por meio de redes sociais.

§ 3º. Os casos encaminhados pela Ouvidoria Geral sem manifestação dos responsáveis no prazo estabelecido por este Regimento serão encaminhados às instâncias superiores, podendo ensejar a aplicação de sanções disciplinares.

Art. 11. A Ouvidoria Geral documentará, de forma sigilosa, as solicitações levadas ao seu conhecimento, em ordem cronológica, e deverá constar do seu registro:

I - número de protocolo;

II - data do recebimento da solicitação;

III - nome do solicitante;

IV - forma de contato mantido: pessoal, por telefone, carta, *e-mail*, rede social, fax;

V - proveniência da solicitação: comunidade interna ou externa;

VI - natureza da solicitação: denúncia, reclamação, elogio e outros;

VII - situação apresentada;

VIII - unidade envolvida.

Art. 12 São atribuições da Ouvidoria Geral:

I - Exercer a função de representante da comunidade junto à UniEVANGÉLICA e, dentro de sua competência, junto à Associação Educativa Evangélica;

II - Facilitar, ao máximo, o acesso do usuário, simplificando os procedimentos;

III - Encaminhar, prontamente, as questões e/ou sugestões apresentadas à área competente;

IV - Agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;

V - Acompanhar o andamento dos procedimentos, verificando o cumprimento do prazo estabelecido para sua solução e fazendo constar do relatório mensal aqueles não atendidos;

VI - Identificar e sugerir soluções de problemas ao dirigente do órgão demandado;

VII - Propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento à comunidade, visando melhorias para os processos de trabalho da instituição no sentido de dar voz ao cidadão, direcionar ações de melhorias, fidelizar clientes e gerar resultados.

VIII - Atuar na prevenção e solução de conflitos;

IX - Estimular a participação da comunidade na fiscalização dos serviços prestados pela UniEVANGÉLICA e, quando lhe competir, a Associação Educativa Evangélica.

Do Ouvidor Geral

Art. 13 A Ouvidoria Geral será exercida por um Ouvidor, designado por portaria do Reitor para um mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido e, ao término do mesmo, terá estabilidade funcional referente a 50% do período de um mandato, ou seja, 1 (um) ano e 6 (seis) meses.

§ 1º O Ouvidor Geral poderá ser destituído de sua função antes do término do seu mandato mediante deliberação única e exclusiva do Reitor, ouvido o Conselho de Administração da Associação Educativa Evangélica e observados o incisos do § 4º deste artigo.

§ 2º O Ouvidor Geral exercerá suas funções com independência e autonomia de acordo com este Regimento, atuando com senso de justiça, imparcialidade e respeito.

§ 3º Constituem requisitos para o titular da Ouvidoria Geral:

- I – Ser docente ou técnico-administrativo com formação de nível superior;
- II – Ser conhecedor da Instituição (Estatuto, Regimento), políticas e práticas de gestão acadêmica e administrativa;
- III – Ter facilidade de relacionamento;
- IV – Ter postura ética (incluindo o Código de Ética do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários – FNOU e da Associação Brasileira de Ouvidores - ABO);
- V – Abster-se de exercer atividade político-partidária;
- VI – Ser dinâmico;
- VII – Respeitar a liberdade de expressão;
- VIII – Saber ouvir;
- IX – Ter vínculo como docente ou técnico administrativo por, no mínimo 5 (cinco) anos;
- X – Ser indicado por portaria do Reitor da UniEVANGÉLICA.

§ 4º. Constituem motivos para a destituição do Ouvidor Geral:

- I - perda do vínculo funcional com a Instituição.

II - prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por este Regimento;

III - conduta ética incompatível com a dignidade da função.

Dos Ouvidores Adjuntos e das Ouvidorias Adjuntas

Art. 14. As Ouvidorias Adjuntas e seus Ouvidores Adjuntos estão sujeitos a este Regimento.

Art. 15. Os Ouvidores Adjuntos serão indicados por designação do Diretor Geral da unidade de ensino.

Parágrafo único. Os procedimentos e competências das Ouvidorias Adjuntas e dos Ouvidores Adjuntos serão os mesmos da Ouvidoria Geral e do Ouvidor Geral, estabelecidos neste Regimento, respeitadas suas especificidades.

Das atribuições do Ouvidor Geral

Art. 16. Apresentar trimestralmente, relatório à Reitoria e, para fins de estatística, à Comissão Própria de Avaliação (CPA), de suas atividades, ou a qualquer tempo, se solicitado pelo Reitor e pela CPA.

§ 1º A Presidência e seu Conselho Administrativo receberão os relatórios da Ouvidoria Geral por meio da Reitoria ou pelo Ouvidor Geral, se solicitado.

§ 2º O Ouvidor Geral terá acento garantido em todos os colegiados da UniEVANGÉLICA, como Colegiado de Diretores, CAS e outros, quando convocado ou quando se fizer necessário, com direito de voz, porém não de voto.

Art. 17. O Ouvidor Geral poderá compor mesa diretiva de trabalhos em solenidades da Associação Educativa Evangélica e do Centro Universitário de Anápolis.

Art. 18. A Ouvidoria Geral poderá promover cursos, seminários, fóruns e outros eventos para diretores, coordenadores, docentes, discente e colaboradores da Instituição, com objetivo de divulgar suas atividades, mobilizar e promover a cultura da prática da utilização dos serviços da Ouvidoria Geral.

Art. 19. A Ouvidoria Geral contará ainda com Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), que é o responsável por atender as demandas relativas às solicitações, dúvidas, críticas, reclamações e elogios, cabendo à Ouvidoria Geral a solução administrativa dos conflitos.

Art. 20. Este Regimento entra em vigor na data de sua publicação, revogando todas as disposições em contrário.

