



**REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO CENTRO  
UNIVERSITÁRIO BARRIGA VERDE – UNIBAVE**  
Aprovado pelo CAS - Resolução nº 124/2016

# REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO BARRIGA VERDE – UNIBAVE

## CAPÍTULO I

### DA NATUREZA E OBJETIVOS DA OUVIDORIA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO BARRIGA VERDE – UNIBAVE

**Art. 1º** Este Regulamento disciplina a organização, o funcionamento e as atribuições da Ouvidoria do Centro Universitário Barriga Verde– UNIBAVE, tendo como base o Art. 37, § 3º, da Constituição da República Federativa do Brasil, o artigo 9º, incisos I e XI, § 1º da Lei de Acesso à Informação nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e o Código de Proteção e Defesa do Consumidor nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

**§ 1º** A Ouvidoria do UNIBAVE é um órgão de apoio e de comunicação, isenta e direta entre o acadêmico, o colaborador e a comunidade com a gestão da Instituição.

**§ 2º** A Ouvidoria do UNIBAVE atua também no atendimento às demandas da FEBAVE e demais mantidas.

**Art.2º** O objetivo da Ouvidoria é estimular um ambiente democrático, permitindo ao requerente, sigilo por meio de um atendimento eficaz, oportunizando ao cidadão usuário poder realizar consultas, críticas, reclamações, sugestões, buscar esclarecimentos ou mesmo tecer elogios visando o aperfeiçoamento da atuação da Instituição.

**Parágrafo Único.** O setor de Ouvidoria está subordinado diretamente a Reitoria a quem compete a respectiva nomeação.

## CAPITULO II

### DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

**Art. 3º** A Ouvidoria do UNIBAVE tem as seguintes competências:

- I. Atuar com imparcialidade no encaminhamento das manifestações dos interessados visando a resolução das questões;
- II. Viabilizar em qualquer âmbito institucional e/ou circunstância as providências cabíveis, acompanhando em tempo hábil, a circulação de informações e preservando o sigilo das demandas;
- III. Subsidiar a Comissão de Avaliação Institucional, por meio de informações extraídas na atuação da Ouvidoria relacionadas às

atividades da FEBAVE que possam ser úteis ao Processo de Avaliação da Instituição;

- IV. Permitir ao cidadão o acesso de forma direta, formal, isenta e gratuita às informações de seu interesse;
- V. Proporcionar à Comunidade interna e externa um meio seguro e eficaz de comunicação sobre demandas que envolvam a Instituição;
- VI. Prestar contas periodicamente por meio de relatórios de suas atividades, a serem apresentados para apreciação da Reitoria e do Conselho Diretor da Mantenedora.

### **CAPÍTULO III**

#### **DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES**

**Art. 4º** A atividade de ouvidor é desenvolvida por pessoa capacitada para a função, realizando a atividade de forma íntegra, séria, comprometida, sigilosa e transparente.

**§ 1º** O Ouvidor é nomeado pela Reitoria.

**§ 2º** No desempenho de suas atividades, o Ouvidor tem isenção quanto às informações que prestar, respeitados o Estatuto, os Regulamentos Institucionais e a Legislação em vigor.

**Art. 5º** O Ouvidor do UNIBAVE tem as seguintes obrigações:

- I. Facilitar e simplificar o acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria;
- II. Colaborar na prevenção de conflitos;
- III. Atender as pessoas com cortesia e respeito;
- IV. Agir com integridade, transparência, imparcialidade e impessoalidade;
- V. Resguardar o sigilo das informações;
- VI. Cobrar dos responsáveis, respostas às demandas apresentadas pelos usuários dos serviços da Ouvidoria, com clareza e objetividade;
- VII. Manter registro de todas as suas atividades.

**§1º** O ouvidor deve prestar respostas às demandas de forma imediata, considerando a natureza da questão.

**§ 2º** Quando se tratar de demanda que não comporta resposta imediata, os responsáveis pelas unidades terão no máximo 10(dez) dias úteis para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito, mediante informação direta e escrita ao ouvidor.

**§ 3º** A Ouvidoria pode manter contato com as unidades pelos meios exigidos de acordo com a complexidade de cada caso.

**§4º** Diante da falta de resposta ou posicionamento das unidades envolvidas no prazo estabelecido no parágrafo §2º do presente artigo, a Ouvidoria deve encaminhar o caso à autoridade competente para adoção das devidas providências.

#### **CAPÍTULO IV**

#### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 6º** O Ouvidor deve participar das reuniões dos órgãos colegiados da Instituição, quando convocado, sem, contudo, ter direito a voto.

**Art. 7º** O atendimento a ser realizado pela ouvidoria deve ser feito de forma escrita, por meio do canal institucional próprio.

**Art. 8º** No caso de descumprimento total ou parcial do presente Regulamento, será aplicado o Regime Disciplinar previsto no Regimento Interno do Unibave.

**Art. 9º** Eventuais dúvidas ou controvérsias quanto ao presente Regulamento ou sobre o exercício da Ouvidoria serão decididas pela Reitoria.

**Art. 10** Revogam-se as disposições em contrário.

**Art. 11º** O presente Regulamento entra em vigor a partir da sua publicação.

Orleans (SC), 14 de março de 2016.

**Elcio Willemann**  
Reitor do UNIBAVE