

RESOLUÇÃO N° 05/2012 - CEART

Dispõe sobre a estruturação, organização e administração da Ouvidoria do Centro de Artes – CEART da Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC.

O Presidente do Conselho de Centro de Artes - CEART, da Fundação Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC, no uso de suas atribuições, considerando o disposto no Processo n. 18970/2012 e a deliberação do Conselho de Centro tomada na sessão de 28 de novembro de 2012,

R E S O L V E:

Capítulo I DOS FUNDAMENTOS, DIRETRIZES E FINALIDADES

Art. 1º A Ouvidoria do CEART é regida pelas diretrizes e fundamentos conceituais da estrutura e da cultura organizacional, pautados no Decreto nº 1.027/2008 do Estado de Santa Catarina, com observância aos princípios da legalidade, imparcialidade, moralidade, eficiência e publicidade administrativa, buscando atuar na mediação entre comunidade e setores do Centro de Artes, cobrando respostas e soluções.

Art. 2º A Ouvidoria do Centro de Artes tem por objetivos:

I – a melhora na prestação dos serviços administrativos e de ensino, pesquisa e extensão, no resguardo dos interesses e direitos da comunidade que utiliza o CEART;

II – a correção de erros, omissões ou abusos cometidos por servidores e alunos em atividade no CEART;

III – o incentivo e o aprimoramento das formas de participação de servidores, alunos e comunidade em geral no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos dentro do Centro de Artes; e

IV – alcançar a excelência no atendimento e proporcionar mais agilidade e proximidade com o cidadão/usuário, sendo um meio a que se possa recorrer caso as necessidades da comunidade não sejam atendidas pelos setores específicos.

Parágrafo único. A Ouvidoria do CEART está voltada ao compartilhamento de informações entre a abertura do chamado e o setor específico interessado, garantindo total anonimato do interessado, dessa forma incentivando a manifestação da comunidade.

Art. 3º A Ouvidoria do CEART emitirá relatórios que auxiliarão na gestão administrativa e estrutural do Centro, contribuindo na definição de programas, planos, projetos e ações, envolvendo os setores administrativos, servidores e alunos numa gestão compartilhada, responsável e solidária na sua área de atuação.

Capítulo II DA ESTRUTURA E DO FUNCIONAMENTO

Art. 4º A Ouvidoria do CEART, na sua fase de implantação, será formada por 2 (dois) servidores ativos ou inativos da UDESC designados por Portaria da Direção Geral do CEART.

Parágrafo único. Os servidores ativos deverão desempenhar a função de ouvidores paralelamente às atribuições em seus respectivos setores.

Art. 5º A Ouvidoria do CEART está diretamente subordinada à Direção Geral do CEART.

Art. 6º A comunicação com a Ouvidoria deverá ser feita apenas por intermédio do sítio eletrônico do Centro de Artes.

§ 1º São espécies de comunicação:

- I – denúncia;
- II – reclamação;
- III – pedido de informação;
- IV – sugestão; e
- V – elogio.

§ 2º Todas as comunicações com a Ouvidoria do CEART ficam registradas para emissão de relatórios auxiliando a tomada de decisão gerencial.

Art. 7º Qualquer cidadão poderá exercer o direito de comunicação junto à Ouvidoria do CEART quando tiver ciência de erros, omissões ou abusos de servidores do Centro.

Art. 8º As comunicações à Ouvidoria do CEART devem ser feitas somente por escrito, identificando-se a espécie de comunicação, o tipo de vínculo com o CEART, o assunto e mensagem, devendo, no caso do inciso I do § 1º do art. 6º, ser instruídas com informações capazes de possibilitar a adoção de procedimentos necessários à averiguação dos fatos.

§ 1º As informações referentes a nome, e-mail e demais dados pessoais são de preenchimento facultativo, contudo mesmo no caso de identificação fica garantido pela Ouvidoria o sigilo nominal do interessado.

§ 2º Em se tratando de comunicações referentes a denúncias ou reclamações contra professores, a Ouvidoria do CEART repassará as informações diretamente às chefias de Departamento, que ficarão responsáveis pelo contato com o professor envolvido e deverão responder à Ouvidoria do CEART, no prazo

máximo de 2 (dois) dias úteis, para que esta possa encaminhar resposta ao interessado.

§ 3º Em se tratando de comunicação referente a denúncia ou reclamação que indique nominalmente servidor técnico universitário, a Ouvidoria do CEART repassará a comunicação diretamente ao servidor para sua defesa, que deverá ocorrer no prazo máximo de 2 (dois) dias, sendo a comunicação e a respectiva defesa encaminhados posteriormente à sua chefia imediata.

§ 4º Em se tratando de comunicação de denúncia ou reclamação referente a setores, com caráter geral, a Ouvidoria do CEART repassará a comunicação à chefia do setor para manifestação, que deverá ocorrer no prazo máximo de 2 (dois) dias, sendo a comunicação e a respectiva defesa encaminhados posteriormente à sua chefia imediata.

Capítulo III **Das Competências da Ouvidoria do CEART**

Art. 9º À Ouvidoria do CEART compete:

I – formular e implementar as diretrizes e metas relacionadas à Ouvidoria do CEART, objetivando uma melhoria e uniformização nos procedimentos;

II – receber reclamações, denúncias, pedidos de informações, sugestões ou elogios da comunidade, respondê-los e proceder com o encaminhamento aos setores competentes para as providências cabíveis;

III – acompanhar os procedimentos adotados pelos setores consultados, visando ao pronto esclarecimento das questões suscitadas;

IV – prestar informações e, sempre que possível, buscar soluções administrativas bem como pronto atendimento das reivindicações do cidadão;

V – estimular o cidadão a apresentar sugestões e opiniões que tenham por objetivo a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados pelo Centro de Artes;

VI – buscar a correção de erros, evitar desperdícios, impedir omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos no Centro de Artes;

VII – requisitar cópias de documentos e procedimentos administrativos de qualquer setor do CEART relacionados com a comunicação recebida;

VIII – por intermédio do sistema da Ouvidoria, consolidar os atendimentos em relatórios estatísticos para a formação dos indicadores para gestão administrativa no Centro de Artes;

IX – responder aos questionamentos formulados pela comunidade em geral, por intermédio de comunicação via Sistema de Ouvidoria do CEART, de acordo com a solicitação.

Capítulo IV DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 10. Os casos omissos serão resolvidos pela Direção Geral do CEART em conjunto com os dois servidores Técnicos Administrativos responsáveis pela Ouvidoria do CEART.

Parágrafo único. Da decisão cabe recurso ao Conselho de Centro.

Art. 11. Esta resolução entra em vigor na data de sua aprovação.

Florianópolis, 28 de novembro de 2012

Prof. Dr. Milton de Andrade
Presidente