

**REGULAMENTO INTERNO DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO INTERNA
E EXTERNA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO VALE DO IGUAÇU**

**CAPÍTULO I
DO CONCEITO E OBJETIVOS**

Art. 1º. O Processo de Comunicação Interna e Externa do Centro Universitário Vale do Iguaçu é realizada pela sua Assessoria de Comunicação, com a função transversal de divulgar, comunicar e ampliar as atividades realizadas, projetando a identidade da Instituição para a comunidade acadêmica e sociedade em geral.

Art. 2º. A finalidade primordial do Processo de Comunicação Interna e Externa é facilitar a interação da Instituição e de suas atividades com o público, parceiros, acadêmicos, comunidade em geral, focando em todas as frentes sejam elas acadêmicas, administrativas, culturais, extensionistas ou de pós-graduação.

Art. 3º. São objetivos do Processo de Comunicação Interna e Externa:

- a) Divulgar informações de cursos e de programas, sejam eles de extensão, pesquisa ou ensino;
- b) Reforçar e difundir a imagem identificadora do Centro Universitário Vale do Iguaçu (Uniguauçu), focando no slogan, logotipo, linhas gráficas e demais perspectivas das institucionais de cada curso ou da própria Instituição;
- c) Possibilitar o acesso a informações para a realização de avaliações internas e externas;
- d) Promover e assegurar a participação da Instituição em eventos da comunidade em geral;

- e) Assegurar o acesso a informações por todos os segmentos da sociedade;
- f) Gerir, produzir e fazer circular informações, internas e externas, da Instituição por meio de processos digitais e impressos, em diversos canais comunicativos;
- g) Promover iniciativas internas, entre os setores, entre os cursos, bem como entre as entidades de representação discente e docente, ao que tange à interação e à informação;
- h) Tornar transparente os processos realizados pela Instituição.

CAPÍTULO II DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

Art. 4º. A Assessoria de Comunicação é responsável pelo planejamento e execução de estratégias que a auxiliem na divulgação e aprimoramento da imagem institucional e a aproximação da Instituição com a comunidade.

Art. 5º. São objetivos da Assessoria de Comunicação:

- a) Agilizar a comunicação interna e externa;
- b) Potencializar e dotar a instituição de ferramentas que viabilizem uma comunicação mais eficaz entre os membros da comunidade externa e interna;
- c) Desenvolver dispositivos que fomentem a comunicação entre a Instituição, comunidade acadêmica e sociedade;
- d) Aprimorar a distribuição de informações em caráter institucional voltadas aos meios de comunicação, sejam físicos ou virtuais;
- e) Criar relações de proximidade e interlocução entre todos os setores da Instituição;
- f) Promover a imagem da Instituição por meio de mecanismos eficientes de comunicação;
- g) Auxiliar no desenvolvimento de mecanismos que sirvam para a avaliação e autoavaliação da Instituição;

- h) Manter e produzir arquivos diversos, como fotografias, vídeos e áudios, para atender as demandas jornalísticas, publicitárias e de pesquisa da Instituição;
- i) Amparar as coordenações de cursos na realização de suas atividades no processo de divulgação e documentação;
- j) Criar uma imagem corporativa da Instituição, levando em consideração mecanismos de sentimento do clima externo e interno à instituição;
- k) Desenvolver, por meio de Planos de Ação, uma política de divulgação das informações referentes a todos os eventos promovidos pela Instituição;
- l) Gerenciar o portal web da Instituição;
- m) Elaborar notas oficiais, matérias públicas e coletivas de imprensa;
- n) Desenvolver o relatório semestral de atividades a ser apresentada à Reitoria.

CAPÍTULO III DA OUVIDORIA

Art. 6º. A Ouvidoria do Centro Universitário Vale do Iguaçu (Uniguauçu) é um elo entre as comunidades acadêmica e externa e as instâncias administrativas da Instituição, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia.

§ 1º. A Ouvidoria não possui poder deliberativo, administrativo, executivo e judicativo.

§ 2º. O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, atendendo às disposições legais e regimentais aplicáveis.

§ 3º. O Ouvidor contará com uma estrutura de serviços adequada para o desempenho de suas funções.

SEÇÃO I DO CARGO DO OUVIDOR

Art. 7º O Ouvidor deverá integrar o quadro permanente do Centro Universitário Vale do Iguaçu (Uniguauçu), em regime de dedicação exclusiva no caso de docente e é indicado pela Reitoria.

§ 1º. O Ouvidor deverá ter nível superior, mais de cinco anos de efetivo exercício nas Centro Universitário Vale do Iguaçu (Uniguauçu), capacitação para o exercício da função e conhecimento da Instituição.

§ 2º. A função de Ouvidor não poderá ser acumulada com o exercício de qualquer mandato sindical ou qualquer outra função de direção ou assessoramento.

Art. 8º. As competências do Ouvidor serão:

- a) Cumprir e fazer cumprir o presente Regulamento;
- b) Garantir que todas as demandas formuladas e as sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, num lapso de tempo previamente determinado, variável de acordo com a natureza do assunto;
- c) Orientar a equipe da Ouvidoria, no sentido de manter a máxima proximidade com os demandantes efetivos e potenciais do serviço;
- d) Considerar o comprometimento das necessidades dos demandantes com os objetivos do Centro Universitário Vale do Iguaçu (Uniguauçu);
- e) Manter o relacionamento com as diversas áreas do Centro Universitário Vale do Iguaçu (Uniguauçu) voltado para o fortalecimento da cidadania, como orientador da ação de cada servidor;
- f) Formalizar os canais de comunicação com os usuários, através de atendimento pessoal ou e-mail, para recebimento de demandas – reclamações, sugestões, consultas e elogios – provenientes das comunidades interna e externa;
- g) Apresentar à Comissão Própria de Avaliação as reivindicações, os questionamentos e os elogios dos usuários, que lhe dizem respeito, para

conhecimento, acompanhamento e, se necessário, providências cabíveis;

- h) Elaborar e divulgar à Reitoria os relatórios semestrais com dados gerais sobre as atividades da Ouvidoria.

Art. 9º. A Ouvidoria do Centro Universitário Vale do Iguaçu (Uniguacu) utilizará para encaminhamento das demandas e sugestões a linha hierárquica institucional.

Parágrafo Único: Quando a linha hierárquica se revelar insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta a determinada demanda, o assunto será encaminhado à Reitoria.

Art. 10º. A Reitoria poderá baixar instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria.

Art. 11. A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo, que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas pela mesma.

CAPÍTULO IV

A RELAÇÃO COMUNICACIONAL ENTRE ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO, OUVIDORIA, COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO E REITORIA

Art. 12. A Assessoria de Comunicação, a Ouvidoria, a Comissão Própria de Avaliação e a Reitoria da Instituição deverão manter um processo de interlocução, visando a contribuição comunicacional para que ocorra a apresentação, divulgação e ampliação das várias atividades desenvolvidas pelas Centro Universitário Vale do Iguaçu.

Parágrafo Único: A Comissão Própria de Avaliação é autônoma em relação à Reitoria, tendo sua participação efetiva no processo comunicacional presente

neste Regulamento Interno, justamente para que possa alinhar e aprimorar as demandas de autoavaliação institucional.

Art. 13. A Reitoria, a Pró-Reitoria Acadêmica, os Coordenadores de Curso, bem como todos os setores do Centro Universitário Vale do Iguaçu devem contribuir tanto com a Assessoria de Comunicação, como com a Ouvidoria, nas suas demandas e demais atividades.

CAPÍTULO V

DOS INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA

Art. 14. São instrumentos de comunicação interna e externa:

- a) Comunicação tradicional oral e escrita: telemarketing, telefonista, memorandos, murais nos corredores, em salas de aula e setores, revistas, jornais internos e externos;
- b) Comunicação por meio da tecnologia da informação e comunicação: website, correio eletrônico, canal no youtube, Facebook, Instagram, Twitter, Google Classroom, Portal RM, painéis eletrônicos, Whatsapp;
- c) Comunicação audiovisual: rádio, televisão e circuito interno de televisão.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15. Os casos omissos no presente Regimento Interno serão resolvidos pela Reitoria do Centro Universitário Vale do Iguaçu, ouvida a Comissão Própria de Avaliação.

Art. 16. O presente Regimento Interno entrará em vigor após sua aprovação no Conselho Superior Universitário (CONSU), revogadas as decisões ao contrário.

União da Vitória, 02 de abril de 2019.



Prof.ª Marta Borges Maia
REITORA

