



**UNIÃO DAS INSTITUIÇÕES DE SERVIÇOS, ENSINO E  
PESQUISA LTDA**

**REGULAMENTO INSTITUCIONAL  
OUVIDORIA**

**São Paulo  
2010**

## **CAPÍTULO I DA OUVIDORIA**

Art. 1º A Ouvidoria da Unidade de Ensino, é um elo entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias gestoras da Instituição, visando agilizar a administração e contribuir para com a missão institucional.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria da Unidade de Ensino:

- I – assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;
- II – reunir informações sobre diversos aspectos da Unidade de Ensino, com o fim de contribuir para a gestão institucional.

## **CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR, ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS**

Art. 3º O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Diretoria de Unidade, estando o Ouvidor a ela subordinado.

Art. 4º O Ouvidor da Unidade de Ensino age de acordo com as seguintes prerrogativas:

- 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;
- VI – promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho;
- VII – agir em consonância com o Diretor da Unidade de Ensino.

Art. 5º O Ouvidor da Unidade de Ensino tem as seguintes atribuições e competências:

Atribuições:

I – receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;

II – encaminhar aos setores envolvidos as solicitações para que possam:

a) no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

b) no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

c) no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;

d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho;

III – transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de cinco dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições dos setores envolvidos;

IV – registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;

V – encaminhar, semestralmente, a Listagem das Solicitações, não podendo constar os nomes dos usuários:

a) para a Mantenedora e Diretoria de Ensino, a listagem completa;

b) para as Diretorias de Unidades, caso o requeiram, a listagem das solicitações ligadas às respectivas atuações.

VII – manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

VIII – sugerir às instâncias gestoras medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

IX – retomar a sugestão, quando aceita pelo setor, mas não realizada.

Competências:

- I - Receber as informações relativas a eventuais desvios na adequada prestação dos serviços oferecidos pela Unidade de Ensino nas suas instâncias constitutivas;
- II - Coletar, analisar, sistematizar e interpretar dados e informações que se tornem necessárias para o adequado processamento de denúncias tendo em vista a tomada de posição pautada na justiça e nos direitos;
- III - Acompanhar - até uma eventual e possível solução final - as informações (denúncias, reclamações, sugestões, opiniões, perguntas ou elogios) consideradas pertinentes;
- IV - Manter-se constantemente atualizado quanto às competências de órgãos, instâncias e setores que constituem a Unidade de Ensino. Saber das relativas responsabilidades permite que as reclamações ou sugestões sejam devidamente encaminhadas;
- V - Registrar e repassar, a quem de direito, as reclamações, denúncias, opiniões, perguntas, elogios, críticas e sugestões feitas por acadêmicos, funcionários ou professores.

### **CAPÍTULO III DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR**

Art. 6º O cargo de Ouvidor da Unidade de Ensino exige os seguintes requisitos:

- I – ter curso superior completo;
- II – possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;
- III – ter desenvoltura para se comunicar com os diversos setores institucionais;
- IV – ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações dos setores.

### **CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO**

Art. 7º Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente ou por telefone, de segunda a sexta-feira, nos turnos da manhã, tarde e noite, ou ainda, por e-mail, disponível no site da Unidade de Ensino, todos os dias.

## **CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS**

Art. 8º A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I – por estudantes da Unidade de Ensino;
- II – por funcionários técnico-administrativos da Unidade de Ensino;
- III – por funcionários docentes da Unidade de Ensino;
- IV – por pessoas da comunidade local e regional;
- V – por pessoas de outras comunidades.

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 DE DEMANDA**

Art. 9º A Ouvidoria recebe:

- I – reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da Instituição e sobre serviços prestados pela Unidade de Ensino;
- II – sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações da Unidade de Ensino;
- III – consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações;
- IV – elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários – técnico-administrativos e/ou docentes -, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na Unidade de Ensino.

## **CAPÍTULO VII DOS SETORES ENVOLVIDOS**

Art. 10. São considerados setores da Unidade de Ensino, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- I – as instalações físicas;
- II – os setores que a compõem e seus serviços;
- III – as empresas que atuam dentro da Unidade de Ensino e seus serviços, como: restaurantes, serviço de reprografia, dentre outros;
- IV – os funcionários técnico-administrativos e docentes da Unidade de Ensino, quando a solicitação for direcionada;
- V – os cursos e Coordenações, quando a solicitação lhes for dirigida;
- VI – a Mantenedora, a Diretoria de Ensino, as Diretorias de Unidades, as Coordenações de Cursos quando a solicitação lhes for dirigida.

### **CAPÍTULO VIII DAS INSTÂNCIAS**

Art. 11. A Ouvidoria pode contatar com os setores pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

§ 1º Os setores envolvidos devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas à Ouvidoria.

§ 2º Quando procurados, os setores têm até dois dias úteis para receber o Ouvidor e o mesmo prazo para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

### **CAPÍTULO IX DA DOCUMENTAÇÃO**

Art. 12. Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I – data do recebimento da demanda;
- II – data da resposta;
- III – nome do solicitante;
- IV – endereço/telefone/e-mail do solicitante;
- V – forma de contato mantido – pessoal, por telefone, e-mail ou formulário *on line* (em observância ao programa desenvolvido pela Equipe de Desenvolvimento de Sistemas da UNISEPE);

- VI – proveniência da demanda – estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;
- VII – tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VIII – unidade envolvida;
- IX – situação apresentada;
- X – resposta.

Art. 13. A documentação das solicitações pode ser acessada durante um ano, por qualquer pessoa, exceto no que diz respeito aos incisos III e IV do artigo anterior, ou seja, o nome e o endereço do solicitante.

Art. 14. A Mantenedora e a Diretoria de Ensino recebem, semestralmente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

Art. 15. As Diretorias das Unidades caso o requeiram, recebem a listagem das solicitações relacionadas às suas unidades, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

## **CAPÍTULO X DA DIVULGAÇÃO**

Art. 16. A Ouvidoria divulga, bimestralmente, na *home page* da Unidade de Ensino os dados gerais dos serviços prestados.

Art. 17. A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

- I – o número total das demandas recebidas em cada mês;
- II – o movimento das demandas recebidas por mês, com o número de solicitações registradas de acordo com cada grupo de usuários;
- III – o movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;

IV – o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail, por telefone/fax e pelo formulário *on line*;

V – as categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria – reclamações, sugestões, consultas e elogios -, relacionadas aos grupos de usuários;

VI – as categorias das demandas recebidas por unidade, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas às unidades envolvidas.

## **CAPÍTULO XI DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 18. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pela Mantenedora, revogadas as disposições em contrário.