UNIÃO DAS INSTITUIÇÕES DE SERVIÇOS, ENSINO E PESQUISA LTDA

REGULAMENTO INSTITUCIONAL

OUVIDORIA

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, criticas 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, discrição 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.