

# **REGULAMENTO INSTITUCIONAL OUVIDORIA**

## SUMÁRIO

CAPÍTULO I - DA OUVIDORIA .....	3
CAPÍTULO II - DO CARGO DE OUVIDOR, ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS .....	3
CAPÍTULO III - DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR .....	6
CAPÍTULO IV - DO ATENDIMENTO .....	6
CAPÍTULO V - DOS USUÁRIOS .....	6
CAPÍTULO VI - DAS CATEGORIAS DE DEMANDA .....	7
CAPÍTULO VII - DOS SETORES ENVOLVIDOS .....	7
CAPÍTULO VIII - DAS INSTÂNCIAS .....	8
CAPÍTULO IX - DA DOCUMENTAÇÃO .....	8
CAPÍTULO X - DA DIVULGAÇÃO .....	9
CAPÍTULO XI - DISPOSIÇÕES GERAIS .....	10

## **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.

VI. Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

VII. Sugerir às instâncias gestoras medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

VIII. 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.

V. Saber das relativas responsabilidades permite que as reclamações ou sugestões sejam devidamente encaminhadas;

VI. 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. 6°** 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. 7°** 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. 8°** 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 - técnicoadministrativos 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 online;
- 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.