UNIÃO DAS INSTITUIÇÕES DE SERVIÇOS, ENSINO E PESQUISA LTDA.

CENTRO UNIVERSITÁRIO SÃO LOURENÇO

REGULAMENTO INSTITUCIONAL

OUVIDORIA

SUMÁRIO

CAPÍTULO I - DA OUVIDORIA 2
CAPÍTULO II - DO CARGO DE OUVIDOR, ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS 2
CAPÍTULO III - DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR 4
CAPÍTULO IV - DO ATENDIMENTO 4
CAPÍTULO V - DOS USUÁRIOS 4
CAPÍTULO VI - DAS CATEGORIAS DE DEMANDA 5
CAPÍTULO VII - DOS SETORES ENVOLVIDOS 5
CAPÍTULO VIII - DAS INSTÂNCIAS 5
CAPÍTULO IX - DA DOCUMENTAÇÃO 6
CAPÍTULO X - DA DIVULGAÇÃO 6
CAPÍTULO XI - DISPOSIÇÕES GERAIS 7

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:
   e) Para a Mantenedora e Diretoria de Ensino, a listagem completa;
   f) Para as Diretorias de Unidades, caso o requeiram, a listagem das solicitações ligadas às respectivas atuações.
VI. Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referente 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. 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 – 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. 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.