

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

TÍTULO I DA OUVIDORIA E SUAS FINALIDADES

Art. 1º A Ouvidoria da IES, órgão interno vinculado à Reitoria, representa um mecanismo institucionalizado de interação entre a comunidade acadêmica, alunos, professores, egressos, funcionários e membros da sociedade civil organizada, com as instâncias administrativas da IES, visando a contribuir para o aperfeiçoamento da gestão institucional, no que se refere ao tratamento das demandas das comunidades interna e externa.

Art. 2º A Ouvidoria da IES tem por finalidade:

I – oferecer à comunidade externa e interna um canal de comunicação com a administração da IES para o encaminhamento de suas demandas;

II – proporcionar oportunidades de intervenção crítica da gestão da Instituição, visando o exame das reivindicações formuladas, a melhoria das atividades desenvolvidas e dos serviços prestados pela IES;

III – estimular a prática da cidadania, mediante a participação crítica do corpo discente, docente, técnico-administrativo e da comunidade externa na qualidade dos serviços educacionais prestados;

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º O Ouvidor da IES será nomeado pela Reitoria.

Art. 4º O Ouvidor da IES deve agir em consonância com o presente regulamento e pautado pelas seguintes diretrizes:

I – facilitar e simplificar o acesso dos usuários aos serviços de Ouvidoria; II – atuar na prevenção de conflitos;

III – atender as pessoas com ética, cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento, buscando solucionar rapidamente as questões;

IV – agir com integridade, transparência e imparcialidade;

V – resguardar o sigilo das informações do solicitante e garantir o direito à resposta, acompanhando caso a caso até a sua finalização;

VI – divulgar a Ouvidoria aos vários segmentos da comunidade que podem utilizar seu trabalho.

Art. 5º São atribuições do Ouvidor:

I – receber questionamentos, reclamações, sugestões, consultas, denúncias ou elogios provenientes da comunidade interna e externa da IES;

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

a) No caso de reclamações, justificá-las e/ou corrigi-las, caso verdadeiras, garantindo o sigilo do reclamante;

b) No caso de sugestões, examiná-las, adotá-las, ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

- c) No caso de consultas, responder as questões dos solicitantes, orientando-os de acordo com as normas institucionais;
- d) No caso de elogios, conhecer os aspectos positivos e socializar aos setores competentes;
- e) No caso de denúncias, encaminhá-las aos setores envolvidos para que verifiquem a veracidade das informações, apurem os fatos, garantindo o sigilo do denunciante.

Parágrafo Único: casos de elogio consulta e sugestões, serão garantidos o sigilo do demandante se este assim o requerer. Denúncias e reclamações, em qualquer situação a Ouvidoria preservará a identidade e contatos do demandante.

CAPÍTULO II

DA OUVIDORIA E DOS REQUISITOS PARA A FUNÇÃO DE OUVIDOR

Art. 6º Para o exercício da função de Ouvidor são exigidos os seguintes requisitos:

- I – ter responsabilidade, discrição e organização;
- II – demonstrar sensibilidade no trato dos problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, reconhecer os limites impostos pelas normas institucionais;
- III – ter conhecimento em word e planilha excel ;
- IV – bom português, principalmente ortografia e oratória.

CAPÍTULO III

DA OUVIDORIA E DO ATENDIMENTO

Art. 7º Na Ouvidoria, os usuários serão atendidos pessoalmente, por telefone, por e-mail ou via caixa de sugestões/reclamações disponibilizadas através de urna na recepção.

CAPÍTULO IV

DOS USUÁRIOS

Art. 8º A Ouvidoria é utilizada por toda a comunidade acadêmica da IES, assegurando aos usuários a investigação dos fatos contidos nas solicitações e direito à resposta de forma objetiva e imparcial.

Art. 9º Os usuários deverão informar corretamente os dados da solicitação para que a Ouvidoria possa averiguá-la, mantendo o respeito e a ética para com as pessoas e os setores envolvidos.

Parágrafo único. A Ouvidoria atende todas as solicitações não anônimas e anônimas, checando e encaminhando. Entretanto nos casos de solicitações anônimas, a Ouvidoria reserva-se o direito de considerar ou não, observando se de forma desrespeitosa, de cunho explicitamente pessoal e fora de contexto.

CAPÍTULO V

DA OUVIDORIA E DAS CATEGORIAS DAS SOLICITAÇÕES

Art. 11° A Ouvidoria recebe:

- I – reclamações, nas quais o usuário se refere aos serviços prestados pela IES;
- II – sugestões, nas quais o usuário pode sugerir alternativas para melhorar os serviços prestados e/ou as instalações;
- III – consultas, nas quais o usuário pode obter variadas informações ou ser encaminhado ao setor competente para o caso;
- IV – elogios, nos quais o solicitante pode elogiar atitudes dos funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes; e
- V – denúncias que estejam relacionadas ao andamento dos serviços prestados pela IES.

CAPÍTULO VI

DA OUVIDORIA E SUA INSTÂNCIAS

Art. 12 Para oferecer respostas aos usuários, a Ouvidoria encaminhas as manifestações recebidas às seguintes instâncias:

- I – no caso de manifestações relacionadas à infra estrutura e logística, serão encaminhadas ao Diretor da IES, com conhecimento a respectiva Coordenação;
- II – no caso de manifestações relacionadas aos setores/departamentos e seus serviços, serão encaminhadas ao chefe do setor e/ou departamento, com conhecimento a respectiva Coordenação.
- III – no caso de manifestações relacionadas às empresas que atuam nas dependências da IES e aos seus serviços, serão encaminhadas ao proprietário do estabelecimento, com conhecimento, inclusive da resposta, à Coordenação Administrativa;
- IV – no caso de manifestações relacionadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, serão encaminhadas ao chefe do setor e/ou departamento com conhecimento ao Setor de Gestão de Pessoas e a respectiva Coordenação.
- V – no caso de manifestações relacionadas especificamente a um docente, ao Coordenador de Curso com conhecimento à Coordenação Acadêmica;
- VI – no caso de manifestações relacionadas a um curso, ao Coordenador de Curso, com conhecimento à Coordenação Acadêmica;
- VII – no caso de manifestações relacionadas aos cursos e aos departamentos em geral, em assuntos relacionados ao ensino de extensão, graduação e às atividades de pós-graduação, ao Coordenador Acadêmico.

Parágrafo Primeiro. O Ouvidor, no exercício de suas atribuições, poderá solicitar aos setores competentes informações, consultas ou cópias de documentos, bem como solicitar colaboração do corpo técnico-administrativo e docente para solução de casos específicos encaminhados à Ouvidoria.

Parágrafo Segundo: Todas as manifestações terão retorno em até cinco dias úteis.

CAPÍTULO VII

DA OUVIDORIA E DO REGISTRO DAS SOLICITAÇÕES

Art. 13º Todas as demandas enviadas à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujos registros devem constar:

- I – data do recebimento e da resposta da solicitação;
- II – nome do solicitante, telefone e e-mail;
- III – forma de contato mantido (pessoal, por telefone, e-mail);
- IV – proveniência (discente, técnico-administrativo, docente, egresso ou sociedade civil);
- V – categoria (reclamação, sugestão, consulta e elogio); VI – breve descritivo da solicitação; e VII – resposta dada pela Ouvidoria.

Art. 14º O registro das solicitações pode ser acessado durante um ano, por qualquer pessoa, preservando apenas o nome e contatos do demandante.

Art. 15º A Ouvidoria contribui com a Avaliação Institucional Interna da IES, informando bimestralmente à Coordenação da CPA, um registro das solicitações a ela encaminhadas.

CAPÍTULO VIII

DA OUVIDORIA E DA DIVULGAÇÃO

Art. 16º A Ouvidoria divulgará, em mural junto ao setor, bimestralmente, os dados gerais das solicitações recebidas nos meses antecedentes, preservando o sigilo das informações que demandarem esse tratamento.

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

- I – número total das demandas recebidas em cada mês e o total dos dois meses;
- II – quantidade por categoria das demandas recebidas por mês e o total de solicitações registradas de acordo com o tipo de usuário;
- III – quantidade de demandas por meio de acesso.

CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 18º As alterações ao presente Regulamento deverão ser encaminhadas para aprovação da Direção e do Conselho Superior da IES.

Art. 19º O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação.

Osório, 23 de junho de 2017.
A Reitoria.