

CENTRO UNIVERSITÁRIO UniFECAF

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

TABOÃO DA SERRA

SÃO PAULO

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO 1 – DISPOSIÇÕES GERAIS DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria do **Centro Universitário UniFECAF** é uma ponte entre a comunidade – externa e interna – e a Reitoria da IES, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia na relação com a sociedade, bem como garantir aos usuários a proteção e defesa dos seus direitos.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria do **UniFECAF**:

- I. Assegurar a participação da comunidade junto à IES, por meio da recomendação de melhorias das atividades desenvolvidas;
- II. Reunir informações sobre diversos aspectos da IES, com o fim de subsidiar o planejamento institucional;
- III. Garantir tratamento responsável e seguro das informações recebidas, baseando-se na transparência, eficácia e preservação da identidade dos participantes.

CAPÍTULO II – OUVIDORIA E SUAS COMPETÊNCIAS

Art. 3º A coordenação da ouvidoria traduz-se no cargo de Ouvidor.

Art. 4º O Ouvidor tem como competência:

- I. Viabilizar o acesso ao usuário do serviço de Ouvidoria;
- II. Atuar na prevenção e mediação de conflitos, com o suporte de uma equipe de atendimento;
- 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 por meio da publicação deste Regulamento.

Art. 5º O Ouvidor do **Centro Universitário UniFECAF** tem as seguintes atribuições:

- I. Receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios
- II. provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;
- III. Encaminhar às unidades envolvidas 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; e
 - d. no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.
- IV. Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de dez dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;
- V. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
- VI. Elaborar semestralmente, relatório executivo das solicitações dirigidas ao Ouvidor, não podendo constar nomes de solicitantes, sobre o andamento da Ouvidoria, a serem encaminhadas:
 - a. Ao Reitor da Universidade, listagem completa;
 - b. Aos Diretores e Gerentes de Escola, a listagem das solicitações ligadas à cada Área/Escola, mediante solicitação da Reitoria.
 - c. Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
 - d. Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição, baseada em análise das comunicações com a Ouvidoria;
 - e. Retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada;
 - f. Apoiar o planejamento, execução e análise de pesquisas periódicas de clima organizacional e/ou satisfação com a comunidade acadêmica realizadas pelas áreas;
 - g. Divulgar os resultados das pesquisas à comunidade administrativa.

Parágrafo Único: Nos casos em que a situação requeira urgência que impeça essa iniciativa,

a providência prevista na alínea “a” do inciso II deste artigo, será precedida de comunicação, ainda que informal, ao Reitor, que poderá determinar diverso acionamento.

Art. 6º Ao Ouvidor compete tomar ciência e analisar os resultados da pesquisa de clima organizacional, que é definida como um instrumento de avaliação do atendimento das expectativas das pessoas, permitindo identificar causas de baixa motivação de funcionários para o trabalho e oferecendo informações a serem utilizadas no planejamento de ações que visem à melhoria das atividades dos funcionários.

Art. 7º Ao Ouvidor compete tomar ciência e analisar os resultados da pesquisa de satisfação, que tem como objetivo principal detectar situações que possam levar à insatisfação dos alunos ou demais usuários, tanto em sala de aula, quanto no momento da utilização de quaisquer outros serviços oferecidos pelo **UniFECAF**.

Parágrafo Único: A partir do registro das informações coletadas por meio da pesquisa de satisfação, é atribuição do Ouvidor, sem prejuízo das competências dos setores envolvidos, apoiar ações que venham abrandar ou eliminar os focos de insatisfação dos estudantes e demais usuários.

CAPÍTULO III – DOS ATENDIMENTOS

Art. 8º Na Ouvidoria, as pessoas podem ser atendidas:

- I. A qualquer tempo por meio do contato web, disponível na página principal da IES;
- II. Presencialmente, mediante solicitação de agendamento por meio do contato web, em local e horário a ser definido pela Ouvidoria.

CAPÍTULO IV – DA ABRANGÊNCIA

Art. 9º A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. Por estudantes ou seus responsáveis;
- II. Por usuários em geral de qualquer dos serviços pelo **Centro Universitário UniFECAF**;
- III. Por funcionários técnico-administrativos;
- IV. Por docentes da graduação e pós-graduação;
- V. Por qualquer pessoa da comunidade.

§ 1º - Às reclamações, notadamente as anônimas, será dispensado tratamento que preserve a dignidade, a honra e a moral das pessoas cujas condutas forem objeto desta demanda, dando o devido encaminhamento para melhoria da oferta do serviço.

§ 2º - Em qualquer caso, é garantido o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários, aos quais só terão acesso o próprio Ouvidor, o Presidente da CPA e, sendo o caso, o Reitor, e Responsáveis pelos Setores.

CAPÍTULO V – DAS DEMANDAS ENCAMINHADAS

Art. 10º A Ouvidoria do **UniFECAF** está apta a receber:

- I. Reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer produtos e serviços prestados pelo **UniFECAF**;
- II. Sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações do **UniFECAF**;
- III. Consultas, em que os solicitantes podem 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 no **UniFECAF**.

CAPÍTULO VI - DAS INSTÂNCIAS E DOS ENCAMINHAMENTOS

Art. 11º Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

- I. No caso de solicitações ligadas às instalações físicas, o Gerente de Facilities;
- II. No caso de solicitações ligadas a Setores e a seus serviços, os Gerentes e Coordenadores de Áreas;
- III. No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o seu chefe imediato;
- IV. No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário docente, as coordenações de cursos;
- V. No caso de solicitações ligadas a um curso, o respectivo Coordenador.

§ 1º A Ouvidoria pode contatar com as partes pessoalmente, por escrito, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

§ 2º As partes envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender as questões ligadas à Ouvidoria.

§ 3º Quando procuradas, as unidades têm até cinco dias úteis para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito, salvo quando a circunstância requerer prazo menor, que será determinado pelo Ouvidor.

CAPÍTULO VII- DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 12º Todas as solicitações da 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, quando informado;
- IV. endereço/telefone/e-mail do solicitante, quando informado;
- V. forma de contato mantido – pessoal, por telefone ou por e-mail;
- VI. proveniência da demanda – estudante, funcionário técnico- administrativo, docente ou comunidade;
- VII. tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VIII. unidade ou setor envolvido;
- IX. situação apresentada;
- X. resposta.

Art. 13º A Reitoria recebe, mensalmente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

CAPÍTULO VIII – DA PRESTAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS

Art. 14º O ouvidor cuidará de divulgar a comunidade em geral e aos estudantes, seus responsáveis e demais usuários dos serviços do **UniFECAF**, em particular, da disponibilidade do serviço de Ouvidoria, com esclarecimento dos seus objetivos.

Art. 15º A página eletrônica do **UniFECAF**, na internet, divulgará o Serviço de Ouvidoria da Instituição, disponibilizando, de maneira cômoda, o acesso automático, por e-mail, dos

respectivos serviços.

CAPÍTULO IX – DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16º O presente Regulamento entra em vigor nesta data, devendo permanecer afixado nos murais da IES, bem como visível no site institucional e em demais locais que permitam ampla visibilidade ao público.