



# **Regulamento da Ouvidoria**

## SUMÁRIO

1. Da Ouvidoria.....	3
2. Do Cargo de Ouvidor e de Suas Atribuições.....	4
3. Dos Requisitos Para Cargo de Ouvidor .....	6
4. Do Atendimento .....	7
5. Dos Usuários .....	8
6. Das Categorias de Demanda.....	9
7. Da Ouvidoria Para Assédio Moral .....	10
8. Das Unidades Envolvidas .....	12
9. Das Instâncias .....	13
10. Da Documentação.....	14
11. Da Divulgação .....	15
12. Da Destituição do Ouvidor.....	16
13. Disposições Gerais.....	17

## **1. Da Ouvidoria**

Art. 1º - A Ouvidoria da IES é um elo entre a comunidade - externa e interna - e a Direção da Instituição, 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 da IES:

- I. Assegurar a participação da comunidade junto à Instituição de Ensino Superior IES, por meio da recomendação de melhorias das atividades desenvolvidas;
- II. Reunir informações sobre diversos aspectos 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.

## 2. Do Cargo de Ouvidor e de Suas Atribuições

Art. 3º - O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Diretoria e a CPA da IES.

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 beneficiadas pelo seu trabalho por meio da publicação deste Regulamento.

Art. 5º - O Ouvidor da IES tem as seguintes atribuições:

- I. Receber demandas - reclamações, sugestões, consultas ou elogios - provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;
- II. Encaminhar às unidades envolvidas as solicitações para que possam:
- III. No caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não e reconhecer como verdadeiro;
- IV. No caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificara impossibilidade de sua adoção;
- V. No caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; e
- VI. No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.
- VII. Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de dez dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;
- VIII. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;

- IX. Elaborar semestralmente, relatório executivo das solicitações dirigidas ao Ouvidor, não podendo constar nomes de solicitantes, sobre o andamento da Ouvidoria, a serem encaminhadas ao Diretor, listagem completa:
- Aos Coordenadores de Curso ou de Área Administrativa, a listagem das solicitações ligadas a cada setor, mediante solicitação da Reitoria.
  - Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
  - Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da instituição, baseada em análise das comunicações com a Ouvidoria;
  - Retomar a sugestão, quando aceita, mas não realizada;
  - Apoiar o planejamento, execução e análise de pesquisas periódicas de clima organizacional e/ou satisfação com a comunidade acadêmica realizadas pelas áreas;
  - 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 Diretor, 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.

**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.

### **3. Dos Requisitos Para Cargo de Ouvidor**

Art. 8º O cargo de Ouvidor 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 as diversas unidades da casa;
- IV. Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades;
- V. Resguardar sempre que possível o sigilo das informações.

## 4. Do Atendimento

Art. 9º Na Ouvidoria, as pessoas podem ser atendidas:

- I. A qualquer tempo por meio do contato web, disponível no site.
- II. Presencialmente, mediante solicitação de agendamento por meio do contato web, em local e horário a ser definido pela Ouvidoria.

## 5. Dos Usuários

Art. 10 - A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. Por estudantes ou seus responsáveis;
- II. Por usuários em geral de qualquer dos serviços prestados pela instituição;
- III. Por funcionários técnico-administrativos;
- IV. Por funcionários docentes;
- V. Por pessoas da comunidade local e regional;
- VI. Por pessoas de outras comunidades.

§ 1º - Às reclamações, notadamente as anônimas, será dispensado tratamento que preserve a dignidade, a honra e a moral das pessoas cujas condutas forem objeto dessa 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 ou funcionários, aos quais só terão acesso o próprio Ouvidor, o Presidente da CPA e, sendo o caso, o Diretor e Responsáveis pelos Setores.



## 6. Das Categorias de Demanda

Art. 11 - A Ouvidoria recebe:

- I. Reclamações
- II. Sugestões em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar, os serviços prestados e/ou as instalações;
- 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.

## 7. Da Ouvidoria Para Assédio Moral

Art. 12 - A Ouvidoria compreende também as funções de investigação e punição de casos comprovados da prática de assédio moral.

Art. 13 - O procedimento para o registro da reclamação de assédio moral será iniciado:

- I. Quando houver da parte ofendida;
- II. Quando o OUVIDOR tiver ciência ou notícia da prática de quaisquer condutas que possam configurar assédio moral.

Art. 14 - O registro da reclamação de assédio moral será realizado na forma do artigo 9º deste regulamento, com a garantia de comprovação de protocolo e acompanhamento.

§ 1º - O manifestante pode optar pelo acolhimento presencial da reclamação de assédio moral diretamente no setor da Ouvidoria.

§ 2º - A Ouvidoria disponibilizará ao reclamante durante o processo de acolhimento acesso ao sistema eletrônico para a realização do registro da reclamação de assédio moral.

§ 3º - Tendo o OUVIDOR conhecimento ou notícia de fatos que possam ser caracterizadores de prática de assédio moral deverá proceder a abertura imediata, de ofício, do procedimento investigativo.

Art. 15 - Recebida a reclamação, a OUVIDORIA providenciará:

- I. O contato com o (a) reclamante, para colheita do seu depoimento em caráter sigiloso, bem como para informar os procedimentos de tramitação da reclamação;
- II. A adoção de medidas investigativas e instrutórias para a verificação e comprovação se os fatos configuram caso de prática de assédio moral, com a oitiva de testemunhas e colheita de provas que entender pertinentes;
- III. A abertura de procedimento disciplinar, do qual constará a síntese dos fatos e provas, sendo mínima - ou se possível inexistente - a exposição da vítima ou reclamante.
- IV. Garantir o contraditório e ampla defesa ao reclamado, a quem dar-se-á o prazo de 10 (dez) dias para manifestação e produção probatória.

**Parágrafo Único.** Durante todo o procedimento deverá a Ouvidoria buscar manter em sigilo da identidade do (a) reclamante ou a sua mínima exposição.

Art. 16 - Recebida a reclamação pela Ouvidoria, a mesma terá o prazo máximo de noventa dias úteis para decidir se os fatos são comprovados bem como se trata de prática de assédio moral, caso em que deverá expedir decisão fundamentada com a adoção de uma das punições abaixo relacionadas:

- I. Advertência Formal;
- II. Suspensão das atividades e salários;
- III. Demissão por justa causa;

Art. 17 - O procedimento investigativo deve observar os seguintes primados:

- I. Apuração com seriedade dos fatos, denúncias e reclamações;
- II. Garantia da Ampla Defesa e Contraditório;
- III. Punição rigorosa ao(s) assediador(a);
- IV. Desestímulo ou impedimento a prática ou reiteração de atos de assédio moral;

## 8. Das Unidades Envolvidas

Art. 18 - São consideradas unidades da instituição, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- I. As instalações físicas de toda a Instituição, como: salas de aula, biblioteca, estacionamentos, portões de acesso, calçadas, vias pavimentadas, banheiros, laboratórios, dentre outros;
- II. Os setores da instituição e seus serviços, como: Diretoria, Coordenações, Biblioteca, Setor de Informática, Vigilância, dentre outros;
- III. As empresas que venham a atuar dentro da instituição e seus serviços, como: lanchonetes, dentre outros, eventuais ou não;
- IV. Os funcionários docentes e técnico-administrativos, quando a solicitação for direcionada:
- V. Os cursos, coordenações e laboratórios, quando a solicitação for dirigida a eles comoum todo;
- VI. A Reitoria, quando a solicitação for dirigida a ela.

## 9. Das Instâncias

Art. 19 - Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro dos setores envolvidos:

- I. No caso de solicitações ligadas às instalações físicas, ao diretor e a CPA;
- II. No caso de solicitações ligadas a Setores e a seus serviços aos Coordenadores d'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 os setores pessoalmente, por escrito, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

§ 2º Os setores envolvidos devem dispensar o tempo necessário para atender as questões ligadas a Ouvidoria.

§ 3º Quando procuradas, os setores 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.

## 10. Da Documentação

Art. 20 - 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 - acadêmico, 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.

**Parágrafo Único** - A Diretoria deverá receber, mensalmente, a listagem das solicitações encaminhadas a Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, o setor envolvido, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

## **11. Da Divulgação**

Art. 21 - O ouvidor cuidará de divulgar a comunidade em geral e aos estudantes, seus responsáveis e demais usuários dos serviços, com esclarecimento dos seus objetivos.

Art. 22 - A página principal da instituição na internet, no site e divulgará o Serviço de Ouvidoria, disponibilizando, de maneira cômoda, o acesso automático, por e-mail, dos respectivos serviços.

## **12. Da Destituição do Ouvidor**

Art. 23 - O Ouvidor poderá ser destituído de suas funções, por iniciativa da Diretoria ou mediante deliberação da CPA.

Art. 24 - Constituem motivos para destituição do Ouvidor:

- I. Perda do vínculo funcional com a instituição ou alteração do regime de trabalho;
- II. Prática de ato que extrapole sua competência, nos termos estabelecidos nesse Regulamento;
- III. Conduta ética incompatível com a dignidade da função;
- IV. Outras práticas e condutas que, a critério da CPA, que justifiquem a destituição.



## **13. Disposições Gerais**

Art. 25 - O presente Regulamento entra em vigor nesta data, devendo permanecer afixado na instituição, bem como visível no site e em demais locais que permitam ampla visibilidade ao público.