



REGULAMENTO DA OUVIDORIA

OURINHOS-SP
2024

Sumário

DA OUVIDORIA	4
DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES	4
DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR	5
DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	6
DOS USUÁRIOS	6
DAS CATEGORIAS DE DEMANDA	6
DAS UNIDADES ENVOLVIDAS	7
DAS INSTÂNCIAS	7
DA DOCUMENTAÇÃO	8
DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR	9
DISPOSIÇÕES GERAIS	9

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DAS FACULDADES INTEGRADAS DE OURINHOS - UNIFIO

CAPITULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria do Centro Universitário das Faculdades Integradas de Ourinhos - UNIFIO é o elo entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas da IES visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia, sendo um órgão autônomo e independente, vinculado diretamente à Reitoria da Instituição, responsável por receber, analisar, encaminhar e acompanhar sugestões, elogios, reclamações, denúncias e solicitações da comunidade acadêmica e da sociedade em geral.

Art. 2º São objetivos da ouvidoria do UNIFIO:

- I. Assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas; e
- II. Reunir informações sobre diversos aspectos da IES, com fim de contribuir para gestão institucional.

CAPITULO II DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria responde a Reitoria, estando o Ouvidor subordinado diretamente a este.

Art. 4º O Ouvidor do UNIFIO 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; e
- VI. promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art. 5º O Ouvidor do UNIFIO tem as seguintes atribuições:

- I. Receber e registrar as manifestações dirigidas à Ouvidoria, assegurando o sigilo quando solicitado;
- II. Analisar e encaminhar as demandas recebidas aos setores competentes, acompanhando o trâmite e a resposta fornecida;
- III. Orientar os manifestantes sobre os procedimentos necessários para o encaminhamento de suas solicitações;
- IV. Elaborar relatórios periódicos sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, apresentando análises e recomendações para aprimoramento dos serviços e processos institucionais;
- V. Promover ações educativas e de conscientização sobre a importância do papel da Ouvidoria na promoção da transparência e na melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Instituição;
- VI. Zelar pela imparcialidade, ética e respeito no tratamento das manifestações recebidas, garantindo a equidade no atendimento a todos os membros da comunidade acadêmica e da sociedade em geral;
- VII. Manter atualizados os registros das manifestações recebidas e dos encaminhamentos realizados, garantindo a confiabilidade e a integridade das informações.

CAPITULO III

DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 6º O cargo de Ouvidor da UNIFIO 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 as diversas unidades da IES; e
- IV. ser sensível e ético para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.

CAPITULO IV

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Art. 7º A Ouvidoria funcionará de forma permanente, garantindo o atendimento presencial, telefônico e eletrônico, conforme disponibilidade de recursos.

Art. 8º O horário de funcionamento da Ouvidoria será estabelecido pela Reitoria, visando atender às necessidades da comunidade acadêmica e da sociedade em geral.

Art. 9º O Ouvidor será designado pela Reitoria, devendo possuir idoneidade moral e capacidade para o exercício das funções inerentes ao cargo.

Art. 10 O Ouvidor será responsável pela organização e pela gestão das atividades da Ouvidoria.

CAPITULO V

DOS USUÁRIOS

Art. 11 A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. por estudantes do UNIFIO;
- II. por funcionários técnico-administrativos do UNIFIO;
- III. por funcionários docentes do UNIFIO;
- IV. por pessoas da comunidade local e regional; e
- 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.

CAPITULO VI

DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 12 A Ouvidoria recebe:

- I. reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da IES, serviços prestados e infraestrutura;
- II. sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços e/ou as instalações;

- III. consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações; e
- IV. elogios, em que o solicitante pode elogiar – técnico-administrativos e/ou docentes -, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes no UNIFIO.

CAPITULO VII

DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 13 São consideradas unidades do UNIFIO, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- I. as instalações físicas do Campus;
- II. os departamentos do UNIFIO e seus serviços, como: secretaria, atendimento ao aluno, biblioteca, vigilância, recursos humanos, setor administrativo, setor financeiro, tecnologia da informação, dentre outros;
- III. as empresas que atuam dentro do UNIFIO e seus serviços, como: cantina, CIEE, Sebrae, entre outros;
- IV. os funcionários técnico-administrativos e docentes do UNIFIO, quando a solicitação for direcionada;
- V. os cursos quando a solicitação for dirigida a eles.

CAPITULO VIII

DAS INSTÂNCIAS

Art. 14 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 Pró-Reitor administrativo;
- II. no caso de solicitações ligadas a Setores e a seus serviços, o Coordenador ou Gestor Administrativo da área;
- III. no caso de solicitações gerais ligadas a empresas que atuam dentro do UNIFIO e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Pró-Reitor administrativo;
- IV. no caso de solicitações ligadas especificamente a um colaborador técnico-administrativo, o coordenador ou encarregado do setor;

- V. no caso de solicitações ligadas especificamente a um colaborador docente, o coordenador do curso;
- VI. no caso de solicitações ligadas a um curso, Coordenador do Curso;
- VII. no caso de solicitações ligadas aos cursos, em assuntos ligados as atividades de pós-graduação, pesquisa e extensão, os coordenadores de Pós-Graduação, de Pesquisa e de Extensão.

§ 1º A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, através de telefone ou por Tecnologia da Informação, de acordo com a complexidade de cada caso.

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

§ 3º Quando procuradas, as unidades têm até cinco dias para receber o Ouvidor e três dias para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

CAPITULO IX

DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 15 Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar, mesmo que de forma digital:

- 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;
- VI. proveniência da demanda – estudante, colaborador técnico- administrativo, docente ou comunidade;
- VII. tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VIII. unidade envolvida;
- IX. situação apresentada; e
- X. resposta.

Art. 16 O Reitor recebe 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. 17 Os Pró-Reitores Acadêmico e administrativo, caso requeiram, recebem a listagem das solicitações relacionadas às unidades ligadas aos seus cursos ou setores, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e resposta dada ao solicitante.

CAPITULO X

DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR

Art. 19 O Ouvidor poderá ser destituído de suas funções, por iniciativa da Reitoria ou mediante deliberação.

Art. 20 Constituem motivos para destituição do Ouvidor:

- I. Perda do vínculo funcional com a Instituição;
- II. Prática que extrapole sua competência, nos termos neste regulamento;
- III. Violação grave dos deveres inerentes ao cargo;
- IV. Conduta inadequada ou incapacidade para desempenhar função; e
- V. Outras práticas e condutas que, a critério da Reitoria, justifique a destituição.

CAPITULO XI

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 21 O presente regulamento entra em vigor na data de sua publicação.