

Resolução CONSUN Nº 001/2015, de 29 de janeiro de 2015.

**Regulamenta a organização e funcionamento da
Ouvidoria do Centro Universitário Central Paulista
(UNICEP)**

O Diretor Geral, no uso de suas atribuições estatutárias e regimentais, e com base nos dispostos dos artigos 22, 23 e 24 da “Subseção IV, do Capítulo V, Título II”, do Estatuto e,

Considerando a necessidade de regulamentação e a organização e funcionamento da Ouvidoria da UNICEP,

Resolve, “*ad referendum*” do CONSUN – Conselho Universitário:

Artigo 1º. Aprovar o Regulamento da Ouvidoria do UNICEP, anexo a esta Resolução.

Artigo 2º. Esta Resolução entra em vigor nesta data, revogando-se as disposições em contrário.

Prof. Dr. Dorival Marcos Milani
Diretor Geral

ANEXO

REGULAMENTO DA OUVIDORIA CENTRO UNIVERSITÁRIO CENTREL PAULISTA - UNICEP

Artigo 1º. A Ouvidoria do Centro Universitário Central Paulista – UNICEP, órgão suplementar, constitui-se em uma instância independente, cuja finalidade básica é a de identificar e/ou acolher, analisar e, sempre que for o caso, encaminhar as questões aos órgãos e autoridades institucionais, com propostas de solução. Assim, representa um mecanismo institucionalizado de interação entre a comunidade interna: estudantes, docentes, coordenações, direção, e pessoal técnico-administrativo e a comunidade externa: egressos e membros da sociedade civil organizada, com as instâncias administrativas da UNICEP, com o objetivo de contribuir para o aperfeiçoamento da gestão institucional, no que se refere ao tratamento das demandas, sejam elas críticas ou elogios, das comunidades interna e externa.

Artigo 2º. A Ouvidoria da UNICEP tem por finalidade:

- I. Oferecer às comunidades externa e interna um canal de comunicação direto com a administração da UNICEP para o encaminhamento de suas demandas;
- II. Proporcionar oportunidades de intervenção crítica da gestão da Instituição, visando o exame das reivindicações formuladas, a melhoria da qualidade das atividades desenvolvidas e dos serviços prestados pela UNICEP;
- II. Atuar na solução preventiva de ações entre as comunidades internas e externas e a UNICEP.
- 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;
- IV. Assegurar aos usuários dos serviços prestados pela UNICEP, o direito à informação, orientando-o a respeito dos meios disponíveis para obtê-la.
- V. Agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- VI. Resguardar o sigilo das informações do solicitante.

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA E SUAS ATRIBUIÇÕES

Artigo 3º A nomeação do Ouvidor (a), é de responsabilidade da Direção Geral da UNICEP.

Artigo 4º. O (A) Ouvidor (a) exercerá a função por um prazo máximo de 02 (dois) anos, podendo ocorrer a sua recondução.

Artigo 5º O Ouvidor ou a Ouvidora deverá 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 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, quando for o caso, e garantir o direito à resposta, acompanhando cada caso até a sua finalização e,
- VI. Divulgar a Ouvidoria aos vários segmentos da comunidade que podem utilizar seu trabalho.

Artigo 6º. São atribuições do Ouvidor ou da Ouvidora:

- I. Receber demandas – reclamações, sugestões, solicitações ou elogios – provenientes das comunidades interna e externa da UNICEP;
- II. Encaminhar as demandas aos setores envolvidos com os casos recebidos para que possam:
 - a) No caso de reclamações, encaminhá-las aos setores competentes para que as verifiquem, a fim de justificá-las e/ou corrigi-las;
 - b) No caso de sugestões, examiná-las, adotá-las, ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
 - c) No caso de solicitações, responder às questões dos solicitantes, orientando-os de acordo com as normas institucionais e,

d) No caso de elogios, conhecer os aspectos positivos e socializá-los enviando-os aos setores interessados;

III. Sugerir melhorias no caso de funcionamento ineficaz de setores internos ou conduta ilegal de qualquer membro da instituição.

IV. Informar aos solicitantes da Ouvidoria, isoladamente ou em conjunto com os setores envolvidos, as orientações recebidas, no prazo máximo de 10 (dez dias) úteis.

V. Informar aos responsáveis pelos diferentes setores, quando estes não apresentarem no prazo estabelecido as informações e/ou solução para a demanda apresentada.

VI. Registrar todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria e as respostas/soluções oferecidas aos usuários.

VII. Divulgar, mensalmente, no site, o relatório dos atendimentos realizados pela Ouvidoria, devendo manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades.

CAPÍTULO III

DA OUVIDORIA E DOS REQUISITOS PARA A FUNÇÃO

Artigo 7º. Para o exercício da função de Ouvidor (a) são exigidos os seguintes requisitos:

I. Demonstrar competências para assumir as funções previstas com responsabilidade, discrição e organização; e

II. Demonstrar sensibilidade no trato dos problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, reconhecer os limites impostos pelas normas institucionais.

CAPÍTULO IV

DA OUVIDORIA E DO ATENDIMENTO

Artigo 8º. Na Ouvidoria, os usuários são atendidos, preferencialmente, com identificação, pelo canal existente no site.

Artigo 9º. São considerados pertinentes à Ouvidoria as demandas, elogios ou reclamações que se referem:

I. Às instalações físicas, tais como: salas de aula, estacionamento, portarias, banheiros, laboratórios, estacionamento, dentre outros;

II. Aos setores e seus serviços, tais como: atendimento ao estudante, biblioteca, telefonia, vigilância, secretaria acadêmica, departamento de pessoal, departamento financeiro, setor de informática, Wi-Fi, laboratórios e clínicas, dentre outros;

III. Aos serviços prestados pelas empresas que atuam nas dependências do campus, tais como: cantinas, serviços de reprografia, segurança, dentre outros;

IV. Aos integrantes do corpo técnico-administrativo da UNICEP, quando a demanda for direcionada à eles;

V. Aos integrantes do corpo docente da UNICEP, quando a demanda for direcionada à eles;

VI. Às coordenações dos cursos quando a demanda for dirigida para as mesmas; e.

VII. À Direção, quando a demanda for dirigida à ela.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Artigo 10. A Ouvidoria é utilizada por todas as comunidades interna e externa da UNICEP, assegurando aos usuários a investigação dos fatos contidos nas demandas e o direito à resposta de forma objetiva e imparcial.

Artigo 11. Os usuários deverão informar corretamente os dados da demanda para que a Ouvidoria possa averiguá-la, mantendo o respeito e a ética para com as pessoas e os setores envolvidos, dentro dos padrões de moral e dos bons costumes.

Parágrafo Único. A Ouvidoria não atende casos anônimos, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários, quando for o caso.

CAPÍTULO VI

DA OUVIDORIA E DAS CATEGORIAS DAS SOLICITAÇÕES

Artigo 12. A Ouvidoria da UNICEP recebe:

- I. Reclamações, nas quais o usuário se refere aos serviços prestados pela UNICEP;
- II. Sugestões, nas quais o usuário pode sugerir alternativas para melhorar os serviços prestados e/ou as instalações;
- III. Solicitações, 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 técnico-administrativos, docentes, coordenações, direção, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes.

CAPÍTULO VII

DA OUVIDORIA E SUAS INSTÂNCIAS

Art. 13. Para oferecer respostas aos usuários a Ouvidoria encaminha as solicitações recebidas às seguintes instâncias:

- I. No caso de demandas relacionadas às instalações físicas ao Diretor Geral;
- II. No caso de demandas relacionadas aos setores aos seus serviços ao responsável setor, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Diretor Geral;
- III. No caso de demandas relacionadas às empresas que atuam nas dependências da UNICEP e aos seus serviços, ao proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Diretor Geral;

IV. No caso de demandas relacionadas ao integrante do Corpo Técnico-Administrativo, ao Diretor Geral;

V. No caso de demandas relacionadas especificamente ao integrante do corpo docente, à Coordenação do respectivo curso, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Diretor Geral;

VI. No caso de demandas relacionadas a um curso, à Coordenação do respectivo Curso, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Diretor Geral;

VII. No caso de demandas relacionadas ao ensino e às atividades de pós-graduação ao Diretor de Pós Graduação, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Diretor Geral;

VIII. No caso de demandas relacionadas às atividades de extensão ao Diretor de Extensão, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Diretor Geral.

CAPÍTULO VIII

DA OUVIDORIA E DO REGISTRO DAS SOLICITAÇÕES

Artigo 14. Todas as solicitações enviadas à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujos registros devem constar:

I. Data do recebimento da solicitação;

II. Data da resposta;

III. Nome do solicitante;

IV. Endereço e *e-mail* do usuário;

V. Forma de contato mantido (preferencialmente por *e-mail*);

VI. Proveniência da demanda (integrante do corpo discente, integrante do corpo de funcionário técnico, integrante do corpo docente, egresso ou da sociedade civil);

VII. Categoria da demanda (reclamação, sugestão, solicitação ou elogio);

VIII. Breve descritivo da demanda; e.

IX. Resposta dada pela Ouvidoria.

Artigo 15. O relatório pode ser acessado, durante um ano, exceto no que diz respeito aos incisos III e IV do artigo anterior, ou seja, o nome e o endereço do usuário.

Artigo 16. A Ouvidoria contribui com a Avaliação Institucional Interna da UNICEP encaminhando, mensalmente, o relatório à Coordenação da CPA. A Coordenação da CPA deve sistematizar as demandas recebidas pela Ouvidoria e registrá-las em seus relatórios.

CAPÍTULO IX DA OUVIDORIA E DA DIVULGAÇÃO

Artigo 17. A Ouvidoria divulgará no site, mensalmente, o relatório preservando o sigilo das informações que demandarem esse tratamento.

Artigo 18. A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

- I. Número total de casos recebidos em cada mês e o total dos dois meses;
- II. Quantidade por categoria dos casos recebidos por mês e o total de casos registrados de acordo com o tipo de usuário;
- III. Quantidade de casos recebidos por meio de acesso.

CAPÍTULO X DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 19. Os casos omissos não previstos, nesta regulamentação, serão resolvidos pela Direção Geral.

Artigo 20. Sempre que necessário esse Regulamento será alterado e encaminhado à Diretoria da UNICEP que o encaminhará para a aprovação ao Conselho Universitário.

Artigo 21. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Universitário.

