

**CENTRO UNIVERSITÁRIO FAVENI
UNIFAVENI**



OUVIDORIA ACADÊMICA

Guarulhos -SP

2021

REGULAMENTO DA OUVIDORIA ACADÊMICA

Art.1º A Ouvidoria do CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIFAVENI - UNIFAVENI é o elo de comunicação entre as comunidades interna e externa e as instâncias administrativas e acadêmicas da instituição, visando auxiliar a gestão institucional e garantir a democracia.

§1º - O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados às Reitorias da UNIFAVENI, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Reitor.

§2º O Ouvidor é indicado pelo Reitor a um mandato de dois (dois) anos, permitida a recondução.

§3º - Os atendimentos podem ser feitos também pelas Coordenações dos Cursos e Reitorias, se for da preferência dos sujeitos reclamantes/consultores.

§4º - Os atendimentos feitos pelas Coordenações dos Cursos e Reitorias deverão ser comunicados a ouvidoria para fins de registros e encaminhamentos necessários.

§5º - Os encaminhamentos sugeridos estarão sujeitos à aprovação pelo Conselho Superior Universitário.

§6º - A Ouvidoria não possui poder deliberativo, executivo e judicativo.

Art. 2º O objetivo da Ouvidoria da UNIFAVENI é assegurar a participação da comunidade acadêmica e da sociedade civil a fim de contribuir para o planejamento institucional e promover a melhoria das atividades desenvolvidas na Instituição.

Art. 3º - O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, buscando a desburocratização, atendendo às disposições legais, estatutárias e regimentais aplicáveis.

Parágrafo Único - O Ouvidor contará com uma estrutura de serviços adequada para o desempenho de suas funções.

Art. 4º - A Ouvidoria manterá em rigoroso sigilo o nome dos envolvidos, salvo nos casos em que sua identificação seja indispensável para a solução do problema e atendimento ao interessado.

Art. 5º - A Ouvidoria terá contato com a comunidade através de meio eletrônico (e-mail), telefônico, livro de registro de ocorrências e pessoalmente, com agendamento de reunião.

Art. 6º A Ouvidoria, no exercício de suas funções, tem livre acesso a todos os setores da Faculdade, respeitando a autonomia e os dados sigilosos de cada um.

Art. 7º Os setores da UNIFAVENI, quando lhes competir, deverão fornecer as informações e os pareceres solicitados pelo Ouvidor, quando juridicamente disponibilizáveis.

§ 1º - Na hipótese de apresentação de mensagem dirigida diretamente a setores que envolvam a intervenção da Ouvidoria, a esta deve ser reencaminhada e, se for o caso de pronta resposta ou solução cumprida, destinar cópia para o devido registro de casos atendidos.

§ 2º - A Ouvidoria tem o prazo de 10 (dez) dias para responder ao reclamante, incluído neste prazo todo o processo desde o recebimento da mensagem, o encaminhamento ao setor competente, o retorno do referido setor e a resposta ao reclamante.

Art. 8º São atribuições da Ouvidoria Acadêmica:

- I** - Exercer a função de representante da comunidade junto à Instituição;
- II** - Facilitar, ao máximo, o acesso do usuário, simplificando os procedimentos;
- III** - Encaminhar, prontamente, a questão ou sugestão apresentada à área competente;
- IV** - Agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;
- V** - Acompanhar o andamento dos procedimentos, verificando o cumprimento do prazo estabelecido para sua solução, fazendo constar no relatório aqueles não atendidos;
- VI** - Identificar e sugerir soluções de problemas ao dirigente do órgão em que ocorre;
- VII** - Propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento à comunidade;
- VIII** - Atuar na prevenção e solução de conflitos;
- IX** - Estimular a participação da comunidade na fiscalização dos serviços prestados pela UNIFAVENI;
- X** - Manter contato com os coordenadores dos cursos e setores da UNIFAVENI, a fim de assegurar que as demandas apresentadas sejam recebidas, analisadas e respondidas dentro do prazo determinado;
- XI** - Apresentar à Comissão Própria de Avaliação as reivindicações, os questionamentos e os elogios dos usuários, que lhe dizem respeito, para conhecimento, acompanhamento e, se necessárias providências cabíveis;
- XII** - Retomar a sugestão, quando aceita pela instituição, mas não realizada;
- XIII** - Organizar e manter um registro de todas as demandas protocoladas na Ouvidoria e suas respectivas respostas até a decisão final;
- XIV** - Fortalecer a cidadania ao permitir a participação do cidadão;
- XV** - Garantir ao cidadão o direito à informação;

Art. 9º O Ouvidor, antes de registrar qualquer demanda trazida a ele, deve se certificar de que foram esgotadas todas as demais instâncias competentes, salvo no caso de evidente delonga na sua solução.

Art. 10 O Ouvidor apresentará semestralmente ao Conselho Superior e a Reitoria em consonância com a Comissão Própria de Avaliação – CPA - relatório de suas atividades, destacando estatísticas pertinentes.

Parágrafo Único - O Conselho Superior dará conhecimento do relatório, resguardados os nomes dos envolvidos, aos Colegiados e as demais diretorias.

Art. 11 O cargo de Ouvidor da UNIFAVENI 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 instâncias da UNIFAVENI;

IV - ser sensível para compreender os problemas dos usuários e, ao mesmo tempo, as limitações da instituição;

Art. 12 Na Ouvidoria, os usuários são atendidos pessoalmente, de segunda a quinta-feira, no horário das 13h às 17h e das 18h às 21h30, e na sexta-feira das 10h às 19h e pelo e-mail ouvidoria@unifaveni.com.br ou pelo formulário disponível no site.

Art. 13 A Ouvidoria pode ser utilizada por:

I - alunos dos cursos de graduação, pós-graduação e extensão da UNIFAVENI;

II - funcionários docentes da UNIFAVENI;

III - funcionários técnico-administrativos;

IV - pessoas da sociedade civil;

Parágrafo Único - Serão respondidas apenas as demandas apresentadas por escrito, datadas, assinadas e protocoladas ou por e-mail da Ouvidoria.

Art. 14- Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

I - data do recebimento da demanda;

II - nome e condição (aluno/professor/técnico-administrativo/sociedade civil) do usuário;

III - e-mail/registro acadêmico/telefone do solicitante;



IV - forma de contato mantido – pessoal ou e-mail;

V - tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;

VI - situação apresentada;

VII - data e informe do resultado;

Art. 15- A divulgação semestral dos serviços prestado abrange os seguintes dados:

I - o movimento das demandas recebidas por mês, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;

II - o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente e através de e-mail;

III - o número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas do semestre;

IV - os encaminhamentos adotados, desde que sejam de interesse comum e não possuam caráter sigiloso.

Art. 16- O presente Regulamento entra em vigor na data de sua assinatura, revogadas as disposições contrárias.

Guarulhos – SP – 21 de abril de 2021.