

UNICEUG

— CENTRO UNIVERSITÁRIO DE GOIÂNIA —

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

2020



REGULAMENTO DA OUVIDORIA

TÍTULO I DA OUVIDORIA E SUAS FINALIDADES

Art. 1º. A Ouvidoria do Centro Universitário de Goiânia UNICEUG - órgão interno vinculado à Reitoria, representa um mecanismo institucionalizado de interação entre a comunidade acadêmica, alunos, professores, egressos, funcionários, e membros da sociedade civil organizada, com as instâncias administrativas da IES, visando a contribuir para o aperfeiçoamento da gestão institucional, no que se refere ao tratamento das demandas das comunidades interna e externa.

Art. 2º. A Ouvidoria do UNICEUG tem por finalidade:

- I. oferecer à comunidade externa e interna um canal de comunicação com a administração do UNICEUG para o encaminhamento de suas demandas;
- II. proporcionar oportunidades de intervenção crítica da gestão da Instituição, visando o exame das reivindicações formuladas, a melhoria das atividades desenvolvidas e dos serviços prestados pela IES;
- 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 IES, o direito à informação, orientando-o a respeito dos meios disponíveis para obtê-la.

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º Cada uma das unidades universitárias terá um Ouvidor, nomeado pelo Reitor, constituindo assim uma rede de ouvidorias do UNICEUG.

Art. 4º. O Ouvidor de cada unidade universitária exercerá a função por um prazo máximo de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzido.

Art. 5º O Ouvidor de cada unidade universitária deve 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.

Art. 6º. São atribuições do Ouvidor de cada unidade universitária:

- I. receber demandas – reclamações, sugestões, solicitações ou elogios – provenientes da comunidade interna e externa do UNICEUG;
- 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, bem como propor à Direção do *campus* a abertura de sindicância ou inquérito disciplinar, para que sejam apuradas informações de conhecidas irregularidades.
- 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, bimestralmente, em local acessível à toda a comunidade acadêmica 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 DE OUVIDOR

Art. 7º. Para o exercício da função de Ouvidor de cada unidade universitária são exigidos os seguintes requisitos:

- I. ter curso superior completo;
- II. demonstrar competências para assumir as funções previstas com responsabilidade, discrição e organização; e
- III. 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

Art. 8º. Na Ouvidoria de cada unidade universitária, os usuários são atendidos pessoalmente ou por telefone, assim como por *e-mail* ou fax, semanalmente.

Art. 9º. São considerados pertinentes à Ouvidoria de cada unidade universitária as demandas, elogios ou reclamações que se referem:

- I. às instalações físicas, tais como: salas de aula, estacionamento, portarias/catracas, banheiros, laboratórios, pátio, dentre outros;
- II. aos setores e seus serviços, tais como: atendimento ao aluno, biblioteca, telefonia, vigilância, departamento de pessoal, setor de informática e clínicas, dentre outros;
- III. aos serviços prestados pelas empresas que atuam nas dependências dos campi, tais como: cantinas, serviços de reprografia, livrarias, dentre outros;
- IV. aos funcionários técnico-administrativos e aos docentes do UNICEUG, quando a demanda for direcionada a eles;
- V. aos cursos e departamentos, quando a demanda for dirigida a eles; e
- VI. à direção e suas assessorias, quando a demanda for dirigida a eles.

CAPÍTULO V

DOS USUÁRIOS

Art. 10. A Ouvidoria de cada unidade universitária é utilizada por toda a comunidade acadêmica do UNICEUG, assegurando aos usuários a investigação dos fatos contidos nas demandas e o direito à resposta de forma objetiva e imparcial.

Art. 11. Os usuários deverão informar corretamente os dados da demanda para que a Ouvidoria de cada unidade universitária 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 de cada unidade universitária 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

Art. 12. A Ouvidoria de cada unidade universitária recebe:

- I. reclamações, nas quais o usuário se refere aos serviços prestados pelo UNICEUG;
- 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 funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes.

CAPÍTULO VII

DA OUVIDORIA E SUAS INSTÂNCIAS

Art. 13. Para oferecer respostas aos usuários, a Ouvidoria de cada unidade universitária encaminha as solicitações recebidas às seguintes instâncias:

- I. no caso de demandas relacionadas às instalações físicas, ao Diretor do *Campus* e ao Chefe de *Campus*, e na falta deles aos Assistentes de Diretoria e de Chefia de *Campus*;
- II. no caso de demandas relacionadas aos setores/departamentos e aos seus serviços, ao chefe do setor e/ou do departamento;
- III. no caso de demandas relacionadas às empresas que atuam nas dependências do UNICEUG e aos seus serviços, ao proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Diretor do *campus* ou Assistente de Diretoria, assim como à Chefia de *Campus* ou assistente da chefia de *campus*;

- IV. no caso de demandas relacionadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, ao chefe do setor e/ou do departamento;
- V. no caso de demandas relacionadas especificamente a um docente, ao Coordenador de Curso no âmbito do *campus*;
- VI. no caso de demandas relacionadas a um curso, ao Coordenador de Curso no âmbito do *campus*;
- VII. no caso de demandas relacionadas aos cursos e aos departamentos em geral, em assuntos relacionados ao ensino de graduação e às atividades de pós-graduação, pesquisa e extensão, ao Coordenador de Curso no âmbito do *campus* e ao Diretor do *campus*.

Parágrafo único. O Ouvidor de cada unidade universitária, no exercício de suas atribuições, poderá solicitar aos setores competentes informações, cópias de documentos, consultar documentos, bem como solicitar colaboração de outros setores, funcionários do corpo técnico-administrativo e professores para solução de casos específicos encaminhados à Ouvidoria.

CAPÍTULO VIII

DA OUVIDORIA E DO REGISTRO DAS SOLICITAÇÕES

Art. 14. Todas as solicitações enviadas à Ouvidoria de cada unidade universitária 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, telefone e *e-mail* do usuário;
- V. forma de contato mantido (pessoal, por telefone, via eletrônica, fax);
- VI. proveniência da demanda (discente, funcionário técnico-administrativo, docente, egresso ou sociedade civil);
- VII. categoria da demanda (reclamação, sugestão, solicitação ou elogio);
- VIII. breve descritivo da demanda; e
- IX. resposta dada pela Ouvidoria.

Art. 15. O registro dos casos recebidos pode ser acessado durante um ano, por qualquer pessoa, exceto no que diz respeito aos incisos III e IV do artigo anterior, ou seja, o nome e o endereço do usuário.

Art. 16. A Ouvidoria de cada unidade universitária contribui com a Avaliação Institucional Interna do UNICEUG, em todos os *campi*, informando bimestralmente à Coordenação da CPA local, um registro dos casos encaminhados à Ouvidoria. A Coordenação da CPA local deve sistematizar as demandas recebidas pela Ouvidoria e registrá-las no seu relatório semestral que é encaminhado à CPA Central.

CAPÍTULO IX

DA OUVIDORIA E DA DIVULGAÇÃO

Art. 17. A Ouvidoria de cada unidade universitária divulgará, bimestralmente, os dados gerais dos casos recebidos nos meses antecedentes, preservando o sigilo das informações que demandarem esse tratamento.

Art. 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

Art. 19. Sempre que necessário esse Regulamento será alterado e encaminhado à aprovação da Reitoria do Centro Universitário de Goiânia UNICEUG.

Art. 20. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação em 26/03/2020.