

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I INTRODUÇÃO

Art.1º. O presente Regimento estabelece as diretrizes, estratégias, objetivos e responsabilidades para o funcionamento e a gestão das atividades desenvolvidas pelo serviço de Ouvidoria da UNIFACC-MT.

Art.2º. O serviço de Ouvidoria da instituição é atividade diretamente subordinada à secretaria de direção geral, sendo responsável pelo aperfeiçoamento do serviço institucional junto aos segmentos da sociedade civil e aos diversos setores.

Art.3º. O serviço de Ouvidoria atenderá aos usuários pessoalmente ou por telefone, de segunda à sexta-feira, das 8 às 12 horas e das 14 às 18 horas, ou por e-mail, através do formulário on-line, disponível no site da UNIFACC na internet.

Art.4º. São objetivos do serviço de Ouvidoria:

I. Assegurar a participação da comunidade na instituição em vista do aperfeiçoamento das atividades nela desenvolvidas;

II. Garantir ao cidadão/usuário resposta às suas manifestações;

III. Atuar com autonomia, transparência, imparcialidade e de forma personalizada no controle da qualidade dos serviços e no exercício da cidadania;

IV. Encaminhar as demandas sobre o funcionamento administrativo e acadêmico da Instituição, com o fim de contribuir para uma gestão institucional mais eficiente.

Parágrafo único. As unidades envolvidas nas demandas terão até 15 (quinze) dias para manifestar-se sobre cada assunto, contados a partir do serviço de comunicação da Ouvidoria.

CAPÍTULO II DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA

Art.5º. Compete à Ouvidoria:

I. Receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias, referentes ao desenvolvimento das atividades exercidas pelos servidores e discentes;

II. Acompanhar as providências solicitadas às unidades organizacionais pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;

III. Identificar e interpretar o grau de satisfação dos usuários, com relação aos serviços públicos prestados;

IV. Propor soluções e oferecer recomendações às instâncias pedagógicas e administrativas, quando julgar necessário, visando à melhoria dos serviços prestados, com relação às manifestações recebidas;

V. Realizar no âmbito de suas competências, ações para apurar a procedência das reclamações e denúncias, assim como eventuais responsabilidades, com vistas às necessidades ocasionais de instauração de sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos pertinentes;

VI. Requisitar fundamentadamente e exclusivamente quando cabíveis, por meio formal, informações junto aos setores e às unidades da Instituição;

VII. Revisar, organizar, documentar e publicar os procedimentos relacionados à sua área.

CAPÍTULO III DO OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art.6º. O Ouvidor está subordinado diretamente ao Diretor Geral.

Art.7º. São deveres do Ouvidor:

- I. Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;
- II. Atuar na prevenção de conflitos;
- III. Atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- IV. Agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- V. Resguardar o sigilo dos usuários e das informações personalizadas;
- VI. Promover a divulgação do serviço de Ouvidoria. .

Art.8º. São atribuições do Ouvidor:

I. Receber demandas, reclamações, sugestões, consultas ou elogios de qualquer origem, relativos a direitos e interesses individuais, coletivos e difusos;

II. Identificar as unidades envolvidas nas demandas, articulando junto a estas, o encaminhamento das questões suscitadas pelo público;

III. Diligenciar junto aos envolvidos para que seja esclarecido o assunto e corrigidas as falhas, quando for o caso.

IV. Prestar ao público, com o auxílio aos envolvidos no assunto, as informações solicitadas, observados os limites de sua competência e legislação pertinente;

V. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários, mantendo atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades do setor;

VI. Sugerir às instâncias administrativas e acadêmicas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da instituição.

- VII. Promover palestras, encontros e seminários referentes a temas da Ouvidoria e de interesse da Faculdade;
- VIII. Realizar outras tarefas similares que lhe forem atribuídas pela direção.

CAPÍTULO IV DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR

Art.9º. Constituem motivos para a destituição do Ouvidor:

- I. Perda do vínculo funcional com a instituição;
- II. Prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por este Regimento;
- III. Descumprimento das obrigações definidas neste Regimento;
- IV. Conduta ética incompatível com a dignidade da função.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art.10. A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. Por estudantes;
- II. Por servidores docentes e técnico-administrativos;
- III. Por pessoas da comunidade externa.

§1º. Não serão atendidas solicitações anônimas.

§2º. Será garantido o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

CAPÍTULO VI DA DOCUMENTAÇÃO

Art.11. Todas as solicitações à Ouvidoria serão documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- 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, servidor técnico-administrativo, docente ou comunidade;
- VII. Tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VIII. Unidade envolvida;
- IX. Situação apresentada;
- X. Data e informe do resultado.

Art.12. A documentação relativa às demandas poderá ser acessada durante um ano por qualquer interessado, exceto no que diz respeito aos incisos III e IV do artigo anterior, que tem caráter sigiloso.

Art.13. A Ouvidoria encaminhará à direção geral, mensalmente, relatório com a listagem das demandas do período, contendo informações sobre o tipo de ocorrência, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

CAPÍTULO VII DA DIVULGAÇÃO

Art.14. A Ouvidoria divulgará, na *home page* da faculdade, na Internet e Intranet da Instituição, os dados gerais do serviço realizado pela unidade.

Art.15. A divulgação a que se refere o artigo anterior conterá os seguintes dados gerais:

- I. O número total de demandas atendidas e pendentes;
- II. O número total das demandas recebidas em cada mês por grupos de usuários;
- III. O movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;
- IV. O movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail, por telefone e pelo formulário *on line*;
- V. As categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria: reclamações, sugestões, consultas e elogios, relacionadas aos grupos de usuários;
- VI. As categorias das demandas recebidas por unidade, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas aos envolvidos.

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES GERAIS

Art.16. O presente Regimento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior da UNIFACC/MT.