

RESOLUÇÃO CONSUP Nº008, DE 12 DE SETEMBRO DE 2023

Aprova o Regulamento da Ouvidoria do Centro Universitário São Lucas Ji-Paraná – São Lucas JPR.

A Presidente do Conselho Superior – CONSUP e Reitora do Centro Universitário São Lucas Ji-Paraná – São Lucas JPR, Prof.^a Dr^a. Natalia Faria Romão Ferreira, no uso de suas atribuições legais,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento da Ouvidoria do Centro Universitário São Lucas Ji-Paraná – São Lucas JPR.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando a **RESOLUÇÃO CONSUP Nº005, DE 16 DE MARÇO DE 2021** e demais disposições em contrário.

Ji-Paraná, RO, 12 de setembro de 2023.



Prof.^a Dra. Natália Faria Romão Ferreira
Reitora

Centro Universitário São Lucas Ji-Paraná – São Lucas JPR

•
•
•
•
•
•

SÃO LUCAS
JI-PARANÁ - RO

Afya

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

Ji-Paraná - Rondônia

2021

• • •
• • •
• • •

SUMÁRIO

CAPÍTULO I - DA OUVIDORIA.....	4
CAPÍTULO II - DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES	5
CAPÍTULO III - DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR	6
CAPÍTULO IV - DO ATENDIMENTO	6
CAPÍTULO V - DOS USUÁRIOS.....	7
CAPÍTULO VI - DAS CATEGORIAS DAS DEMANDAS	7
CAPÍTULO VII – DOS CENÁRIOS	7
CAPÍTULO VIII - DAS INSTÂNCIAS	8
CAPÍTULO IX - DO SIGILO.....	9
CAPÍTULO X - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	9

REGULAMENTO OUVIDORIA

CAPÍTULO I - DA OUVIDORIA

Art. 1º. A Ouvidoria é órgão de caráter essencialmente administrativo, vinculado à Reitoria, e visa a contribuir para a realização dos direitos de estudantes, docentes, colaboradores técnico-administrativos e comunidade externa no âmbito das ações e relacionamentos da Instituição, em todas as instâncias envolvidas. Tem como objetivo a defesa dos direitos dos discentes, docentes, colaboradores e comunidade externa em suas relações com a Instituição.

Parágrafo único – A Ouvidoria é coordenada por um Ouvidor, nomeado pelo Reitor(a).

Art. 2º. À Ouvidoria compete essencialmente, além de outras atribuições decorrentes de sua atuação, sempre pautada pela autonomia e pela ética:

- I. Ouvir reclamações, críticas, elogios e quaisquer outras manifestações dos membros do corpo discente, do corpo docente, do corpo técnico-administrativo e da sociedade em referência à atuação de qualquer servidor ou órgão da Instituição, dando-lhes o devido encaminhamento;
- II. Receber denúncias quanto a quaisquer efetivas ou potenciais violações de direitos, ilegalidades e faltas éticas associadas a colaboradores que possam ser vinculadas direta ou indiretamente à Instituição;
- III. Apurar a pertinência e a veracidade de quaisquer manifestações junto aos órgãos competentes, e, no caso de procedência quanto a críticas negativas, faltas éticas, reclamações, irregularidades e/ou ilegalidades, requerer aos órgãos envolvidos e/ou colaboradores as providências necessárias ao seu deslinde;
- IV. Atuar visando à realização dos direitos de todos os membros da comunidade acadêmica e da sociedade em referência à atuação da Instituição;
- V. Analisar o conteúdo das manifestações recebidas, e, em sendo o caso, identificando irregularidades, recomendar aos órgãos responsáveis pela área em que ocorram a adoção de providências visando ao aprimoramento das atividades institucionais.

Parágrafo único – A Ouvidoria se estrutura e atua em conformidade com este Regulamento.

Art. 3º A Ouvidoria do Centro Universitário São Lucas Ji-Paraná é um elo entre a comunidade acadêmica ou externa, e as instâncias administrativas, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia.

Art. 4º São objetivos da Ouvidoria:

- I. Assegurar a participação da comunidade acadêmica e externa na instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;

- II. Reunir informações sobre diversos aspectos da IES, com o fim de subsidiar o planejamento institucional;
- III. Favorecer a construção de uma nova cultura solidária e interativa entre os colaboradores do Centro Universitário São Lucas Ji-Paraná no aperfeiçoamento, melhoria e planejamento dos processos acadêmicos e administrativos;
- IV. Ouvir reclamações, críticas, elogios e quaisquer outras manifestações dos membros do corpo discente, do corpo docente, do corpo técnico-administrativo e da sociedade em referência à atuação de qualquer servidor ou órgão da Instituição, dando-lhes o devido encaminhamento;
- V. Receber denúncias quanto a quaisquer efetivas ou potenciais violações de direitos, ilegalidades e faltas éticas associadas a colaboradores que possam ser vinculadas direta ou indiretamente à Instituição;
- VI. Apurar a pertinência e a veracidade de quaisquer manifestações junto aos órgãos competentes, e, no caso de procedência quanto a críticas negativas, faltas éticas, reclamações, irregularidades e/ou ilegalidades, requerer aos órgãos envolvidos e/ou colaboradores as providências necessárias ao seu deslinde;
- VII. Atuar visando à realização dos direitos de todos os membros da comunidade acadêmica e da sociedade em referência à atuação da Instituição;
- VIII. Analisar o conteúdo das manifestações recebidas, e, em sendo o caso, identificando irregularidades, recomendar aos órgãos responsáveis pela área em que ocorram a adoção de providências visando ao aprimoramento das atividades institucionais.
- IX. Trabalhar em sinergia com a autoavaliação institucional, aprimorando e sugerindo ações de gestão acadêmica, funcional e administrativa.

CAPÍTULO II - DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 5º O cargo de Ouvidor e a Ouvidoria estão ligados à Reitoria do Centro Universitário São Lucas Ji-Paraná, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Reitor.

Parágrafo Único: O Ouvidor será indicado e nomeado pelo Reitor do Centro Universitário São Lucas Ji-Paraná.

Art. 6º O Ouvidor age de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I. Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da 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;
- VI. Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art. 7º O Ouvidor tem as seguintes atribuições:

- I. Receber demandas – reclamações, denúncias, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa, através do canal virtual da ouvidoria institucional (Apresentação - Ouvidoria - São Lucas Ji-Paraná (saolucasjiparana.edu.br));
- II. Encaminhar a instituição as solicitações para que seja possível:
 - a. **No caso de reclamações e denúncias:** apurar e explicar o fato, corrigi-lo ou não o reconhecer como verdadeiro;
 - b. **No caso de sugestões:** adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
 - c. **No caso de consultas:** responder às questões dos solicitantes; e
 - d. **No caso de elogios:** conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.
- III. Transmitir aos solicitantes, no prazo estabelecido, contados do recebimento da resposta do reclamado, as devidas posições;
- IV. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
- V. Sugerir às instâncias administrativas, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da instituição;
- VI. Retomar a sugestão, quando aceita pela instituição, mas não realizada.

CAPÍTULO III - DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 8º - O cargo de Ouvidor exige os seguintes requisitos:

- I. Ter curso superior completo;
- II. Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;
- III. Ter desenvoltura para se comunicar com os envolvidos; e
- IV. Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações da instituição.

CAPÍTULO IV - DO ATENDIMENTO

Art. 9º - Na Ouvidoria as pessoas são atendidas pelo canal ouvidoria, serviço online

disponível no site institucional.

<https://www.saolucasjiparana.edu.br/sites/ouvidoria/apresentacao>

CAPÍTULO V - DOS USUÁRIOS

Art. 10 - A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. Por estudantes;
- II. Por funcionários técnico-administrativos;
- III. Por docentes;
- IV. Por pessoas da comunidade local e regional; e
- V. Por pessoas de outras comunidades.

Parágrafo Único: A Ouvidoria atende as solicitações com identificação do usuário ou anônimas, garantindo sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

CAPÍTULO VI - DAS CATEGORIAS DAS DEMANDAS

Art. 11 A ouvidoria recebe:

- I. Reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre a Instituição e sobre serviços prestados;
- II. Sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar os serviços prestados e/ou as instalações do Centro Universitário São Lucas Ji-Paraná;
- III. Consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações; e
- IV. Elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários técnico- administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes no Centro Universitário São Lucas Ji-Paraná.

CAPÍTULO VII – DOS CENÁRIOS

Art.12 - São considerados os cenários sobre os quais a Ouvidoria pode receber reclamações, denúncias, sugestões, consultas e elogios:

- I. As instalações físicas da instituição, como salas de aula, banheiros, laboratórios, recepção e guarita;
- II. Os setores técnico-administrativos e seus serviços, como Biblioteca, secretaria, financeiro, protocolo, TI, coordenação dos cursos de graduação, pesquisa e extensão, coordenação de pós-graduação, dentre outros;
- III. As empresas que atuam dentro do Centro Universitário São Lucas Ji-Paraná e

- seus serviços, como: cantina, serviços de reprografia, dentre outros;
- IV. Os funcionários técnico-administrativos e docentes do Centro Universitário São Lucas Ji-Paraná, quando a solicitação for direcionada;
 - V. Os cursos e departamentos, quando a solicitação for dirigida a eles como um todo;
 - VI. A Reitoria e as Pró-reitorias quando a solicitação for dirigida a elas.

CAPÍTULO VIII - DAS INSTÂNCIAS

Art. 13 - Para fornecer respostas aos solicitantes a Ouvidoria procura as seguintes instâncias envolvidas:

- I. No caso de solicitações ligadas às instalações físicas, a Reitoria, a Pró-reitoria Administrativa Financeira e ao coordenador ou líder imediato;
- II. No caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro do Centro Universitário São Lucas Ji-Paraná e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento e a Reitoria, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao reitor;
- III. No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, a Reitoria, a Pró-reitoria Administrativa Financeira, coordenador ou ao líder imediato;
- IV. No caso de solicitações ligadas especificamente aos docentes, a Reitoria, a Pró-reitoria de Graduação e ao Coordenador de curso;
- V. No caso de solicitações ligadas ao curso, ao Coordenador de curso e à Pró-reitoria de graduação;
- VI. No caso de solicitações ligadas às atividades de pós-graduação, pesquisa e extensão, ao Coordenador de Pós-graduação, ao Coordenador de Extensão, ao Coordenador de Pesquisa e a Pró-reitoria de Pós-graduação, Pesquisa, Extensão, Empreendedorismo, Inovação e Internacionalização.
- VII. No caso de solicitações ligadas a alunos, ao Coordenador de curso e à Pró-reitoria de graduação.

§ 1º A Ouvidoria pode ser contatada através do Canal Ouvidoria, disponível no site institucional.

<https://www.saolucasjiparana.edu.br/sites/ouvidoria/apresentacao>

§ 2º Todos os envolvidos devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas à Ouvidoria.

§ 3º Quando procurada a Ouvidoria tem até 7 (sete) dias úteis para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

CAPÍTULO IX - DO SIGILO

Art. 14 - As informações das solicitações à Ouvidoria deverão ser repassadas para as instâncias envolvidas, devendo-se manter sigilo do nome, endereço, telefone e e-mail do solicitante quando requerido por este.

CAPÍTULO X - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 15 Os casos omissos neste Regulamento serão resolvidos pela Reitoria.

Art. 16 Este Regulamento entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Ji-Paraná, RO, 12 de setembro de 2023.


Prof.ª. Dra. Natália Faria Romão-Ferreira
Reitora

Centro Universitário São Lucas Ji-Paraná – São Lucas JPR