

RESOLUÇÃO 032/25 – CONSUP

**APROVA REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA AFYA
CENTRO UNIVERSITÁRIO DE PATO BRANCO**

Considerando encaminhamentos feitos pela Reitoria;

**O CONSELHO SUPERIOR APROVOU E EU REITORA, NO USO DE MINHAS
ATRIBUIÇÕES REGIMENTAIS, SANCIONO A SEGUINTE RESOLUÇÃO:**

Art. 1º Fica aprovado o Regulamento da Ouvidoria da Afya Centro Universitário de Pato Branco.

Parágrafo Único. O presente Regulamento, de que trata o caput deste artigo, encontra-se em anexo a esta Resolução.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor a partir desta data, revogando-se as demais disposições em contrário.

Dê-se Ciência.
Cumpra-se.

Pato Branco (PR), em 02 de dezembro de 2025.


Ornella Betuol Antunes
Reitora

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA AFYA CENTRO UNIVERSITÁRIO DE PATO BRANCO

CAPITULO I DA NATUREZA E OBJETIVO

Art. 1º - A Ouvidoria é um órgão que busca informações e oportuniza críticas, sugestões, reclamações, elogios e opiniões sobre a Instituição, por meio do link de acesso <https://www.contatoseguro.com.br/ouvidoriaafya> tendo como objetivos:

I - Apoiar a Reitoria, a Pró-Reitoria Acadêmica e a Pró-Reitoria Administrativo-Financeira na análise das demandas mais recorrentes e relevantes, promovendo a reestruturação das ações e procedimentos para garantir que estejam alinhados com os resultados esperados, sempre com foco na melhoria contínua dos processos institucionais.

II - Orientar e esclarecer reclamantes, denunciantes e demais interessados quanto aos procedimentos formais e ao uso adequado da Ouvidoria, assegurando a transparência e o respeito aos direitos de todos os envolvidos.

III - Identificar as demandas da comunidade acadêmica e comunidade externa e suas respectivas soluções, garantindo o atendimento eficaz às necessidades de alunos, professores e funcionários, e promovendo um ambiente de diálogo e participação.

IV - Estimular a participação ativa da comunidade acadêmica e externa, fortalecendo a transparência, a ética e a melhoria contínua nas práticas acadêmicas e administrativas, visando uma gestão mais democrática e responsável.

CAPÍTULO II DA VINCULAÇÃO ADMINISTRATIVA

Art. 2º – A Ouvidoria da Afya Centro Universitário de Pato Branco, está diretamente subordinada à Reitoria, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

CAPÍTULO III DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º – A Ouvidoria tem como atribuições:

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 pessoa ou órgão da Afya Centro Universitário de Pato Branco, dando-lhes o devido encaminhamento;

II- Receber relatos quanto Sugestões, Elogios, Reclamações e Dúvidas da nossa Comunidade;

III- Apurar a pertinência e a veracidade das manifestações junto as áreas competentes, e, no caso de procedência quanto a críticas negativas, faltas éticas, reclamações, irregularidades e/ou ilegalidades, requerer a(s) área(s) envolvida(s) e/ou colaborador(es) as providências necessárias a solução;

IV- Desenvolver atividades de forma íntegra, transparente e objetiva para prevenir conflitos e solucionar divergências.

V- Atuar visando à realização dos direitos de todos os componentes da comunidade acadêmica e da sociedade em referência à atuação institucional da Afya Centro Universitário de Pato Branco;

VI- Manter registros de atendimentos, de forma arquivada e sigilosa.

VII- Analisar o conteúdo das manifestações recebidas, e, em sendo o caso, identificando regularidades, recomendar aos responsáveis pela área em que ocorra a adoção de providências, visando o aprimoramento das atividades institucionais;

VIII- Responder ao requerente/solicitante/participante no prazo de 24 horas na primeira interação e para resolução total da manifestação, seguir o prazo de 7 dias úteis, podendo prorrogar para no máximo 10 dias úteis;

IX- Produzir anualmente relatório sintético de suas atividades para apreciação da Reitoria;

Parágrafo Único. A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação, seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado;

CAPÍTULO IV

DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA, DIREITOS E DEVERES

Art. 4º - A Ouvidoria da Afya Centro Universitário de Pato Branco terá de forma administrativa, seguinte estrutura:

- I – Ouvidor Responsável
- II – Secretária/Assistente

Art. 5º - A Ouvidoria será coordenada por Ouvidor Responsável, cujo nome será indicado pela Reitoria.

Parágrafo Único. A Afya Centro Universitário de Pato Branco proverá infraestrutura, material e os recursos humanos necessários ao seu funcionamento.

CAPÍTULO V

DO CARGO DE OUVIDOR RESPONSÁVEL

Art. 6º - O Ouvidor responsável deve pertencer ao quadro de funcionários da Afya Centro Universitário de Pato Branco.

CAPÍTULO VI

DO CARGO DE OUVIDOR RESPONSÁVEL

Art. 7º - Compete ao Ouvidor Responsável:

I – Garantir que todas as demandas recebidas e suas respectivas sugestões tenham respostas conclusivas.

II – Responder, em até 7 (sete) dias úteis, as demandas protocoladas, salvo em situações específicas que requeiram prazo maior, com ciência da Reitoria e comunicado prévio ao requerente.

III – Cumprir e fazer cumprir o previsto neste Regulamento.

Art. 8º - A Ouvidoria receberá os seguintes tipos de manifestação:

a. Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;

b. Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela IES da Afya;

c. Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da administração da Afya;

d. Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço da instituição, prática de ato desrespeitoso, em desobediência às normas da Instituição, contrário a moral e aos bons costumes, incompatível com a dignidade universitária, ou de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo, neste caso Ética Afya.

Parágrafo Primeiro. Somente serão aceitas as demandas realizadas de acordo com o rigor de conduta e respeito por parte dos autores.

Parágrafo Segundo. As demandas desrespeitosas poderão ser encaminhadas à Reitoria e Pró-reitoria Acadêmica e seu autor estará sujeito às punições previstas do Regimento Geral da Instituição.

Parágrafo Terceiro. A Ouvidoria cabe elaborar indicadores descrevendo prazos de respostas e taxas de resolutividade.

Art. 9º - Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria serão documentadas, em ordem cronológica, constando obrigatoriamente em seu registro, no mínimo:

I- Data do recebimento da demanda;

II- Tipo de demanda (Reclamação, Elogio, Dúvida e Sugestão);

III- Nome do demandante (salvo os registros acobertados pelo anonimato não geram obrigatoriedade de aviso de recebimento, informações e/ou resposta);

IV- Dados para contato (endereço, telefone e/ou e-mail do demandante, outros), salvo os registros acobertados pelo anonimato não geram obrigatoriedade de aviso de recebimento, informações e/ou resposta.;

V- Forma de contato mantido (plataforma Contato Seguro);

VI- Protocolo de acompanhamento no sistema de controle;

VII- Manifestação/situação apresentada;

VIII- Data do envio à Reitoria ou Pró-Reitoria Acadêmica ou Pró-Reitoria Administrativo Financeira;

IX- Resposta encaminhada à Reitoria ou Pró-Reitoria Acadêmica ou Pró-Reitoria Administrativo Financeira;

X- Data da resposta;

XI- Contatos com o demandante;

XII- Data dos contatos com o demandante;

XIII. Situação (ativa, em curso, finalizada, arquivada).

XIV- Unidade, área institucional envolvido/a;

CAPÍTULO VII

DO DESLIGAMENTO DO OUVIDOR RESPONSÁVEL

Art. 10. - O desligamento do Ouvidor Responsável ocorrerá:

I – A seu pedido;

II – Por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;

III- Por conduta ética incompatível com a função ou por negligência no cumprimento de suas obrigações e funções, assim deliberado pela Reitoria, respeitado amplo direito de defesa;

IV- Se incorrer em penalidade decorrente de processo administrativo disciplinar;

V- Se for condenado por crime em decisão judicial transitada em julgado;

VI- Se desligado do quadro administrativo;

VII - Se, por iniciativa da Reitoria for indicada a alteração do Ouvidor;

DO PROTOCOLO DO RETORNO AO SOLICITANTE DOS SERVIÇOS

Art. 11. - O prazo da Ouvidoria para retornar ao solicitante, de acordo normas estabelecidas com a Reitoria, será de até 7 (sete) dias úteis após registro do protocolo.

Parágrafo Primeiro. A confirmação de protocolo, de apuração e de solução do respectivo problema, será efetuada através da plataforma Contato Seguro.

Parágrafo Segundo. A denúncia poderá ser encerrada quando:

- a. Estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;
- b. Não apresentar elementos mínimos indispensáveis à sua apuração;
- c. Se o autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; agir de modo temerário; ou deixar de prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos;

CAPÍTULO IX DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS

Art. 12. - A Ouvidoria, em seu exercício funcional de dever, no exercício de suas funções legais, exigirá devido comportamento ético, transparente, imparcial, sigiloso, integro, digno e respeitoso.

CAPÍTULO X DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 13. - A Reitoria, poderá definir uma comissão neutra/independente, para que, nos casos além dos estabelecidos, de maior gravidade, possa de forma a atender e tornar-se eficaz.

Art. 14. - A Reitoria, Coordenações de Cursos, Coordenações de Setores e demais gestores que compõem a estrutura organizacional da Afya Centro Universitário de Pato Branco, deverão cooperar com a OUVIDORIA, em seu exercício e demais atribuições, facilitando, gerindo de forma eficaz sempre que necessário, de modo a ter acesso aos serviços e informações da respectiva Instituição de Ensino Superior.

Pato Branco (PR), em 02 de dezembro de 2025.

Anelícia Verônica Bombana Consoli
Ouvidora

Ornella Bertuol Antunes
Reitora