

UNINOVAFAPI
CENTRO UNIVERSITÁRIO

Afya

REGULAMENTO INTERNO OUVIDORIA

SUMÁRIO

CAPÍTULO I

DA NATUREZA, OBJETIVOS E FINALIDADES 1

CAPÍTULO II

DA VINCULAÇÃO ADMINISTRATIVA E ATRIBUIÇÕES 1

CAPÍTULO III

DO OUVIDOR E SUAS ATRIBUIÇÕES 6

CAPÍTULO

IV DO AFASTAMENTO DO OUVIDOR E PROCEDIMENTOS ÉTICOS 6

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS 7

REGULAMENTO INTERNO – OUVIDORIA

CAPITULO I

DA NATUREZA, OBJETIVOS E FINALIDADES

Art. 1º. A Ouvidoria é o órgão de promoção e defesa dos direitos de docentes, técnicoadministrativos, comunidade externa, e discentes dos cursos em suas relações com o Centro Universitário UNINOVAFAPI, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviços.

Parágrafo Único: A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo as instâncias do UNINOVAFAPI e os integrantes das comunidades, interna e externa.

Art. 2º. São objetivos da Ouvidoria:

I. Defesa dos direitos dos discentes e docentes, colaboradores e comunidade externa em suas relações com o UNINOVAFAPI;

II. A promoção, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

III. Sistematização e divulgação de informações relativas às demandas recebidas, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das normas e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais;

IV. Desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmico-administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos dos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição.

CAPÍTULO II

DA VINCULAÇÃO ADMINISTRATIVA E ATRIBUIÇÕES

Art. 3º. A Ouvidoria está diretamente vinculada à Reitoria, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

Art. 4º. A Ouvidoria tem como atribuições:

- I.** Ouvir reclamações, dúvidas, sugestões, 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 do UNINOVAFAPI, 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 UNINOVAFAPI;
- 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.** Desenvolver atividades de forma íntegra, transparente e objetivo de 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 do UNINOVAFAPI;
- 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 órgãos responsáveis pela área em que ocorra a adoção de providências visando o aprimoramento das atividades institucionais;
- VIII.** Responder ao requerente/solicitante/participante no prazo mínimo de 2 dias úteis ou podendo ser prorrogado por mais 3 dias úteis, referente a finalização do caso o prazo são 7 dias úteis, podendo ser prorrogado caso necessário.
- IX.** Produzir semestralmente relatório sintético de suas atividades para apreciação da Reitoria.

Parágrafo 1º Os relatórios mensais, trimestrais ou semestrais deverão conter a descrição das atividades, podendo incluir melhorias dirigidas à comunidade acadêmica a fim de preservar o respeito dos seus direitos, documentando, de maneira padronizada, todas as ocorrências, incidentes e soluções de problemas apresentados à sua consideração.

Parágrafo 2º A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação, junto aos órgãos do UNINOVAFAPI, seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado.

Art. 5º. Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria serão documentadas via sistema, em ordem cronológica, constando obrigatoriamente em seu registro, no mínimo:

- I. Data do recebimento da demanda;
- II. Tipo de demanda (esclarecimento, reclamação, crítica, elogio, dúvida, sugestão, denúncia, outros);
- III. Nome do demandante, salvo quando advindo o disposto no Parágrafo Único do artigo 5º;
- IV. Categoria (discente, docente, técnico-administrativo, comunidade externa, outros);
- V. Dados para contato (endereço, telefone e/ou e-mail do demandante, outros), salvo quando advindo o disposto no Parágrafo Único do artigo 5º;
- VI. Forma de contato mantido (pessoalmente, por telefone, carta, e-mail, outros);
- VII. Protocolo de acompanhamento no sistema de controle;
- VIII. Unidade/curso/área institucional envolvido/a;
- IX. Manifestação/situação apresentada;
- X. Data do envio à unidade/ao setor envolvido/a;
- XI. Resposta encaminhada pela Unidade/pelo setor envolvido/a;
- XII. Data da resposta;
- XIII. Contatos com o demandante;
- XIV. Data dos contatos com o demandante; e
- XV. Situação (ativa, em curso, finalizada, arquivada).

Art. 6º. No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria contará com a colaboração de gestores, docentes e funcionários, para o que deverá formalizar solicitação às unidades ou aos órgãos da administração em que estejam lotados.

Art. 7º. O funcionamento da Ouvidoria se dará da seguinte forma, salvo em situações que demandem procedimentos diversos:

- I. Efetivação do registro;
- II. Análise do registro;

- III. Encaminhamento do registro;
- IV. Gerenciamento da questão pelo responsável;
- V. Retorno à Ouvidoria;
- VI. Resposta ao autor do registro; e

Parágrafo 1º Recebidas as manifestações, a Ouvidoria fará o encaminhamento, via eletrônica ou física, seguindo a linha hierárquica institucional, para que esta dê conhecimento de seu teor aos envolvidos.

Parágrafo 2º Competirá ao chefe hierárquico encaminhar à Ouvidoria resposta acerca dos encaminhamentos dados à matéria objeto da manifestação, observados os prazos estabelecidos pela Ouvidoria e constantes neste Regulamento.

Parágrafo 3º Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à determinada demanda, o assunto será encaminhado à Reitoria.

Art. 8º. A Ouvidoria não será responsável pela apuração de reclamações ou denúncias, ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo que venha a ser instaurado a partir de ações por ela desenvolvidas.

Art. 9º. A Ouvidoria receberá os seguintes tipos de manifestação:

- I. Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;
- II. Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo UNINOVAFAPI;
- III. Dúvida: informa-se dos serviços oferecidos pela IES.
- IV. Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço da instituição;
- V. Denúncia: comunicação de 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.

Parágrafo único: A Ouvidoria dará ciência do recebimento ao remetente de qualquer das manifestações recebidas em até 2 dias úteis.

Art. 10. Os órgãos que forem indicados em manifestação dirigida à Ouvidoria deverão pronunciar-se sobre o objeto das demandas nos seguintes prazos:

- I. Sugestão: 3 (três) dias úteis a contar do recebimento;
- II. Reclamação: 3 (três) dias úteis a contar do recebimento; e
- III. Denúncia: 3 (três) dias úteis a contar do recebimento.

Parágrafo único: A apresentação das respostas poderá ser prorrogável por mais 2 dias úteis, uma única vez, mediante justificativa apresentada e deferida pelo Ouvidor, desde que dentro dos prazos estabelecidos no caput.

Art. 11. Não havendo resposta por parte do setor responsável, dentro dos prazos definidos, o Ouvidor, no uso de suas atribuições, solicitará providências junto ao setor hierárquica e imediatamente superior.

Art. 12. O elogio direcionado a agente específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência ao superior hierárquico, bem como à área de gestão de pessoas, para eventual registro em folha funcional.

Parágrafo único: No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

Art. 13. Recebida a sugestão, a Ouvidoria deverá encaminhá-la às áreas responsáveis para análise e, se necessário, providências.

Parágrafo único: Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas promovidas nas áreas internas, ou a justificativa, no caso de impossibilidade de fazê-lo.

Art. 14. Recebida a solicitação ou a reclamação, a Ouvidoria deverá encaminhá-la às áreas responsáveis para análise e, se necessário, providências.

Parágrafo 1º Entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

Parágrafo 2º A Ouvidoria deverá informar à Reitoria a existência de reclamação praticada por funcionário ou docente da Instituição.

Art. 15. Para o recebimento pela Ouvidoria, a denúncia deverá conter elementos mínimos de autoria e materialidade.

Parágrafo 1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos internos competentes para a apuração dos fatos e os resultados da apuração.

Parágrafo 2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

- I. Estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;
- II. Não apresentar elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou
- III. 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.

Parágrafo 3º A Ouvidoria deverá informar à Reitoria a existência de denúncia praticada por funcionário ou docente da Instituição.

CAPÍTULO III

DO OUVIDOR E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 16. O Ouvidor Responsável é aquele designado pela Reitoria.

Art. 17. São atribuições do Ouvidor:

- I. Garantir que todas as demandas recebidas e suas respectivas sugestões apresentadas tenham resposta conclusiva, obedecendo aos prazos estabelecidos no art. 9º e seguintes.
- II. Cumprir e fazer estabelecer este Regulamento.

CAPÍTULO IV

DO AFASTAMENTO DO OUVIDOR E PROCEDIMENTOS ÉTICOS

Art. 18. O afastamento do Ouvidor no curso do mandato poderá ocorrer:

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

Parágrafo Único: Em caso de afastamento, a indicação de novo Ouvidor observará as disposições deste Regimento.

Art. 19. À equipe da Ouvidoria, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, imparcial, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso compatível com princípio da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição da República Federativa do Brasil e Regimento Interno do UNINOVAFAPI.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 20. A Reitoria, Coordenadores, Chefes e demais dirigentes de órgãos que compõem a estrutura organizacional do UNINOVAFAPI deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário e possível, o seu acesso a serviços, informações e servidores.

Art. 21. Os casos omissos serão resolvidos pela Reitoria.

Art. 22. A Ouvidoria não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questão posta em juízo.

