

REGULAMENTO INTERNO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I Da Natureza e Objetivos

Art. 1º. A Ouvidoria é um órgão de comunicação entre a Universidade e a comunidade que visa 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.

Art. 2º. A Ouvidoria atua sempre pautada pela autonomia e pela ética e tem como objetivos:

- I – Promover a defesa dos direitos dos docentes e técnico-administrativos, alunos e comunidade externa em suas relações com a Universidade;
- II – 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 colaborador ou órgão da Instituição;
- III – 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;
- IV – 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;
- 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;
- VI – Orientar os interessados em relação à utilização da Ouvidoria, mantendo um canal permanente de diálogo da Universidade com a comunidade acadêmica;
- VII – Assessorar a Reitoria e as Pró-Reitorias na identificação de questões de maior incidência ou de maior relevância, com o fim precípua de reestruturação de ações e procedimentos para todos os interessados, com vistas à melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição; e
- VIII – Sistematizar e divulgar as informações relativas às demandas recebidas, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das normas e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais.

UNIGRANRIO - UNIVERSIDADE DO GRANDE RIO - "PROF. JOSÉ DE SOUZA HERDY", cadastrada no MEC sob o nº472.

UNIVERSIDADE MULTICAMPUS

Campi originalmente dotados de autonomia (Port. nº 2.299, de 22/12/1997)

W

Mod. 1672019

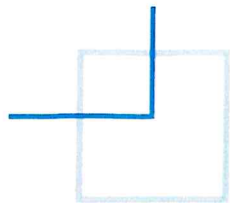
Campus I: Av. Perimetral Professor José de Souza Herdy, 1.160 - Jardim 25 de Agosto - Duque de Caxias, Rio de Janeiro, BRASIL - CEP 25.071-202.

Campus II: Av. Ayrton Senna, 3.383 - Barra da Tijuca, Rio de Janeiro, BRASIL - CEP 22775-002.

Campus VII: Av. Dr. Mario Guimarães, 894 - Centro, Nova Iguaçu, Rio de Janeiro, BRASIL - CEP 26255-230.

UNIGRANRIO.BR





CAPÍTULO II Da Vinculação e da Estrutura Administrativa

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

Art. 4º. A Ouvidoria é coordenada por um Ouvidor, nomeado pelo Reitor, tendo o assessoramento de um funcionário técnico-administrativo.

Parágrafo Único. O Ouvidor indicará o Assistente pelo setor da Ouvidoria e caberá a mantenedora garantir a infraestrutura, material e os recursos humanos necessários para o funcionamento.

CAPÍTULO III Das Atribuições

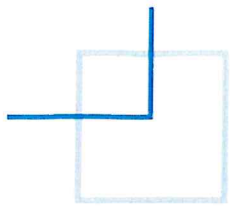
Art. 5º. A Ouvidoria tem como atribuições:

- I – Ouvir manifestações dos discentes e docentes que tenham questões relativas à administração e às atividades acadêmicas, não atendidas ou esclarecidas pelos meios regulares de atendimento;
- II – Receber e analisar situações de conflito e, após sua análise, oferecer orientações e encaminhamento de providências solucionadoras, compatíveis com as boas práticas da gestão, respeitando o regimento da Universidade;
- III – Desenvolver suas atividades com integridade, transparência e cortesia, com o objetivo de prevenir conflitos e solucionar divergências;
- IV – Zelar pela confidencialidade de suas intervenções, restringindo as informações aos níveis de relacionamento necessários para a solução dos problemas;
- V – Organizar e manter um registro de todas as demandas protocoladas na Ouvidoria e suas respectivas respostas até a decisão final, guardando sigilo sobre a identificação dos solicitantes;
- VI – Garantir que todas as demandas recebidas e as sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, num lapso de tempo de até 5 (cinco) dias úteis após o registro de recebimento. Este prazo poderá aumentar se a natureza/resolução do assunto assim o exigir ou se o gestor da área envolvida se encontrar ausente da Instituição; e
- VII – Sugerir, com base nos atendimentos prestados, ações de melhoria dos sistemas de atendimento administrativo, acadêmico e pedagógico.

UNIGRANRIO - UNIVERSIDADE DO GRANDE RIO - "PROF. JOSÉ DE SOUZA HERDY", cadastrada no MEC sob o nº472.
UNIVERSIDADE MULTICAMPI

Campi originalmente dotados de autonomia (Port. nº 2.299, de 22/12/1997)





CAPÍTULO IV Das demandas da Ouvidoria

Art. 6º. A Ouvidoria se presta a receber reclamações, críticas, sugestões e elogios de qualquer natureza, no campo administrativo, acadêmico e pedagógico, recebendo as seguintes demandas:

- I- Reclamações e críticas em relação aos serviços prestados pela Universidade;
- II- Sugestões, com alternativas para melhorar os serviços prestados pela Universidade;
- III- Elogios a funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros aspectos que a comunidade considerar eficientes na Universidade.

§ 1º. Somente serão aceitas as demandas realizadas de acordo com o rigor de conduta e respeito por parte dos autores.

§ 2º. As demandas desrespeitosas poderão ser encaminhadas à Reitoria ou às Pró-Reitorias e seu autor estará sujeito às punições previstas no Regimento da Instituição.

§ 3º. A Ouvidoria acompanhará a demanda até à sua conclusão, devendo ser informada pelos setores das ações realizadas em decorrência do procedimento adotado.

Art. 7º. As demandas para a Ouvidoria devem obedecer às seguintes etapas de atendimento:

I-Pré-atendimento: recebimento da manifestação (reclamação, crítica, sugestão e elogio) através de e-mail ou preenchimento de formulário disponível no site da UNIGRANRIO;

II- Atendimento: análise, encaminhamento, acompanhamento dos trâmites da demanda até sua conclusão, dividindo-se em 3 (três) fases:

Fase I: análise da manifestação se aplicável à Ouvidoria e posterior encaminhamento para área responsável. Caso o atendimento não seja cabível à Ouvidoria, a mesma agirá como facilitadora na comunicação junto à área responsável;

Fase II: Acompanhamento junto à área para retorno de até 5 (cinco) dias ao solicitante, salvo nos casos de maior complexidade;

Fase III: Encaminhamento do parecer.

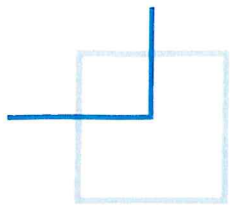
III- Pós-atendimento: Encerramento da manifestação e solicitação de feedback do atendimento.

UNIGRANRIO - UNIVERSIDADE DO GRANDE RIO - "PROF. JOSÉ DE SOUZA HERDY", cadastrada no MEC sob o nº472.

UNIVERSIDADE MULTICAMPI

Campi originalmente dotados de autonomia (Port. nº 2.299, de 22/12/1997)





§ 1º. A Ouvidoria deve certificar-se de que o interessado utilizou, antecipadamente, os meios regulares representados pela estrutura organizacional para a obtenção de informações e solução de problemas. Caso não o tenha realizado, orientar o autor a fazê-lo.

§ 2º. A Ouvidoria deve verificar que todos os assuntos recebidos tenham sido objeto de apreciação dos setores competentes.

Art. 8º. Todas as solicitações à Ouvidoria serão cadastradas no sistema de registros da Ouvidoria, constando:

- I - Data de entrada da demanda;
- II - Natureza da demanda;
- III - Procedimentos de solução do conflito; e
- IV - Data de retorno ao solicitante.

CAPÍTULO V Das Disposições Gerais

Art. 9º. À equipe da Ouvidoria, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, Imparcial, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso.

Art. 10º. Os Pró-Reitores, Coordenadores, Gerentes e demais gestores que compõem a estrutura organizacional da UNIGRANRIO, deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o seu acesso a serviços, informações e servidores.

Art. 11º. Esta regulamentação entra em vigor na data de sua aprovação, revogadas as disposições em contrário.


Denis Rodrigo Garces Lopes
Reitor/Presidente do CONSEPE

Este Regulamento foi aprovado pelo CONSEPE e entrou em vigor no dia 08 de fevereiro de 2022.

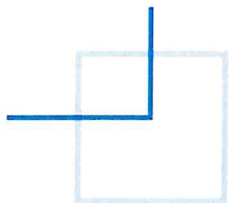
Resolução CONSEPE nº 04 de 08 de fevereiro de 2022.

UNIGRANRIO - UNIVERSIDADE DO GRANDE RIO - "PROF. JOSÉ DE SOUZA HERDY", cadastrada no MEC sob o nº 472.

UNIVERSIDADE MULTICAMPI

Campi originalmente dotados de autonomia (Port. nº 2.299, de 22/12/1997)





Resolução CONSEPE nº 04/2022.

*O Professor **Denis Rodrigo Garces Lopes**, Reitor da UNIGRANRIO, nomeado através da Portaria 01/2021, de 05 de agosto de 2021, no uso de suas atribuições, com fulcro no que disciplinam o Estatuto e o Regimento Geral da UNIGRANRIO,*

RESOLVE:

Art. 1º - Aprovar o Regulamento Interno da Ouvidoria.

Art.2º - Esta Resolução, revogando disposições em contrário, entra em vigor nesta data.

Duque de Caxias, 08 de fevereiro de 2022.


Denis Rodrigo Garces Lopes
Reitor

UNIGRANRIO - UNIVERSIDADE DO GRANDE RIO - "PROF. JOSÉ DE SOUZA HERDY", cadastrada no MEC sob o nº472.

UNIVERSIDADE MULTICAMPI

Campi originalmente dotados de autonomia (Port. nº 2.299, de 22/12/1997)

Mod. 1672019

Campus I: Av. Perimetral Professor José de Souza Herdy, 1.160 - Jardim 25 de Agosto - Duque de Caxias, Rio de Janeiro, BRASIL - CEP 25.071-202.

Campus II: Av. Ayrton Senna, 3.383 - Barra da Tijuca, Rio de Janeiro, BRASIL - CEP 22775-002.

Campus VII: Av. Dr. Mario Guimarães, 894 - Centro, Nova Iguaçu, Rio de Janeiro, BRASIL - CEP 26255-230.

UNIGRANRIO.BR

