

<b>Regulamento OUVIDORIA UNIFAGOC</b>		<b>Versão: I</b>  <b>Data de Implantação:</b> 18/06/2021
<b>Elaborado por:</b> Ouvidoria	<b>Aprovado por:</b> Conselho Superior	<b>Data da revisão:</b> 11/10/2021

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUÇÃO**

Art. 1º. O presente Regulamento estabelece as diretrizes, estratégias, objetivos e responsabilidades para o funcionamento e a gestão das atividades desenvolvidas pelo serviço de Ouvidoria do UniFagoc.

Art. 2º. A Ouvidoria do UniFagoc – órgão interno vinculado à Reitoria, representa um mecanismo institucionalizado de interação, sendo responsável pelo aperfeiçoamento do serviço institucional junto aos segmentos da sociedade civil e aos diversos setores da instituição.

Art. 3º. O serviço de Ouvidoria do UniFagoc atenderá aos usuários, pessoalmente ou por telefone, de segunda a sexta-feira, de 8h às 12h e das 13h às 17h30, pelo SIGA - Sistema Integrado de Gestão Acadêmica - de uso dos alunos, ou por e-mail (ouvidoria@unifagoc.edu.br), através do formulário on-line, disponível no site do UniFagoc.

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

- 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; e
- 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 72 (setenta e duas) horas para manifestar-se sobre cada assunto, contados a partir da abertura do protocolo pela Ouvidoria do UniFagoc, respeitado o período de férias dos colaboradores

## **CAPÍTULO II**

### **DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA**

Art. 5º. Compete à Ouvidoria do UniFagoc:

- I - Receber, examinar e encaminhar crítica, denúncia, elogio, informação, reclamação, sugestão ou não-identificado, referentes ao desenvolvimento das atividades exercidas pelos colaboradores e discentes do UniFagoc;
- 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 - 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;
- V - 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 Reitor.

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 - crítica, denúncia, elogio, informação, reclamação, sugestão ou não-identificado - 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 ao Campus envolvido para que seja esclarecido o assunto e corrigidas as falhas, quando for o caso.
- IV - Prestar ao público, com o auxílio do Campus envolvido 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.

## **CAPÍTULO IV**

### **DOS USUÁRIOS**

Art. 10º. A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I - Por estudantes do UniFagoc;
- II - Por colaboradores docentes e técnico-administrativos do UniFagoc;
- 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 V**

### **DA DOCUMENTAÇÃO**

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

- I - Data do recebimento do manifesto;
- II - Referência letiva do manifesto;
- III - Número do manifesto;
- IV - Nome do solicitante;
- V - Curso realizado;
- VI - Tipo de demanda – crítica, denúncia, elogio, informação, reclamação, sugestão ou não-identificado;
- VII - Forma de contato mantido – Fale Conosco, Siga, E-mail, telefone, Presencial, Urna Biblioteca, Reclame aqui ou planeta Y;
- VIII - área solicitada no manifesto;
- IX - Proveniência do manifesto: aluno de Graduação, aluno de Pós-Graduação, colaborador, comunidade ou ex-aluno;
- X - Setor, data e responsável que foi encaminhado o manifesto;
- XI - Data e devolutiva do setor; e
- XII - Devolutiva do resultado ao usuário;

Art. 12º. A Ouvidoria do UniFagoc encaminhará ao Reitor, 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 VI**

### **DA DIVULGAÇÃO**

Art. 13º. A Ouvidoria do UniFagoc divulgará, na *homepage* do UniFagoc e na Intranet da Instituição, os dados gerais do serviço realizado pela unidade.

Art. 14º. A divulgação a que se refere o artigo anterior conterá os seguintes dados gerais:

- I - Acompanhamento dos manifestos por referência letiva e tipo de acesso, assentados ou em abertos; em cada mês por grupos de usuários;
- II - Acompanhamento dos manifestos por área e origem, acadêmicos ou administrativos;
- III - Acompanhamento dos manifestos por origem e categoria, acadêmicos ou administrativos;
- III - O movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: crítica, denúncia, elogio, informação, reclamação, sugestão ou não-identificado;
- IV - O movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados por meio do Fale Conosco, Siga, E-mail, telefone, pessoalmente, urna da Biblioteca; Reclame aqui e Planeta Y;
- V - As categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria – crítica, denúncia, elogio, informação, reclamação, sugestão ou não-identificado; e
- VI – As categorias das demandas recebidas por unidade, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas ao Campus envolvido.

## **CAPÍTULO VII**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 15º. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior de Ensino do UniFagoc.