



REGULAMENTO DA OUVIDORIA UNIBRASIL

CURITIBA

SUMÁRIO

| | |
|---|----------|
| CAPÍTULO I | 3 |
| Da Natureza, Objetivos e Finalidade..... | 3 |
| CAPÍTULO II | 4 |
| Da Vinculação Administrativa..... | 4 |
| CAPÍTULO III | 4 |
| Da Competência e Atribuições Específicas..... | 4 |
| CAPÍTULO IV | 6 |
| Do Cargo de Ouvidor | 6 |
| CAPÍTULO V | 6 |
| Da Competência do Ouvidor | 6 |
| CAPÍTULO VI | 7 |
| Do Desligamento do Ouvidor | 7 |
| CAPÍTULO VII | 7 |
| Das Demandas Recebidas..... | 7 |
| CAPÍTULO IX | 8 |
| Dos Procedimentos Éticos | 8 |
| CAPÍTULO X | 9 |
| Das Disposições Gerais | 9 |

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I

Da Natureza, Objetivos e Finalidade

Art. 1º. - A Ouvidoria do Centro Universitário Autônomo do Brasil –Unibrasil é um órgão de promoção e defesa dos direitos dos docentes e técnico-administrativos, alunos e comunidade externa, em suas relações com a Instituição em suas diferentes instancias 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 instancias da Instituição e os integrantes das comunidades, interna e externa.

Art. 2º. -. São objetivos da Ouvidoria:

- I - Defesa dos direitos dos servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e comunidade externa em suas relações com a Instituição;
- II - Promoção, junto às várias instancias acadêmico-administrativas, dos direitos de grupo vulneráveis ou discriminados;
- III - Desenvolvimento, junto às várias instancias 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;
- IV - 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.

CAPÍTULO II

Da Vinculação Administrativa

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

Parágrafo Único: Cumpre à Reitoria garantir o suporte necessário para o exercício de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais órgãos da Instituição.

CAPÍTULO III

Da Competência e Atribuições Específicas

Art. 4º. - No exercício de suas funções, a Ouvidoria tem as seguintes atribuições:

- I - Organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados;
- II - Orientar os interessados no encaminhamento e tramitação de suas manifestações;
- III - Receber de servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e da comunidade externa, solicitação de esclarecimentos, reclamações, sugestões, críticas, elogios e denúncias, encaminhando-as aos setores responsáveis da Instituição para conhecimento e providências, quando necessário;

- IV - Dar atendimento presencial periódico;
- V - Acompanhar a tramitação das manifestações recebidas e dar ciência aos interessados das providências adotadas;
- VI - Documentar, de maneira padronizada, todas as demandas apresentadas;
- VII - Cooperar com as demais ouvidorias públicas e privadas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e dos serviços prestados;
- VIII - Sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pela Instituição;
- IX - Encaminhar, para estudo da Administração, direta ou indiretamente, propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que lhe pareçam a causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamada a contribuir;
- X - Elaborar e submeter à aprovação do Conselho Superior relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões visando à melhoria das relações institucionais com a comunidade, a qualidade dos serviços prestados e o respeito aos direitos dos cidadãos;
- XI - Exercer as demais atribuições legais e institucionais, atribuídas pelos órgãos colegiados da instituição e que se compatibilizem com suas finalidades.

§ 1º. 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 da instituição seja indispensável pela solução do problema e atendimento do interessado.

§ 2º. Para o cumprimento do inciso III deste artigo, a Ouvidoria manterá registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências incidentes e soluções de problemas apresentados à sua consideração.

CAPÍTULO IV

Do Cargo de Ouvidor

Art. 5º. -. A Ouvidoria será coordenada pelo Ouvidor, designado pela Reitoria da instituição, com aprovação da Mantenedora.

Parágrafo Único: Caberá a Reitoria da instituição garantir a infraestrutura e material necessário para seu pleno funcionamento.

Art. 6º. -. O Ouvidor deve pertencer ao quadro de funcionários da instituição, ter nível superior, podendo ser servidor ou docente.

CAPÍTULO V

Da Competência do Ouvidor

Art. 7º. - Compete ao Ouvidor:

- I - Garantir que todas as demandas recebidas e/ou sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, num lapso de tempo previamente determinado, variável de acordo com a natureza do assunto;
- II - Manter a máxima proximidade com os demandantes efetivos e potenciais do serviço
- III - Considerar o comprometimento das necessidades dos demandantes com os objetivos da Instituição;
- IV - Manter relacionamento com diversos setores da Instituição voltado para o fortalecimento da cidadania, como orientador das ações desenvolvidas pelos segmentos da comunidade acadêmico-administrativa;

V - Cumprir e fazer cumprir o Regulamento.

Art. 8º. - No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria poderá contar com a colaboração de servidores docentes e técnico-administrativos da Instituição.

Art. 9º. - Será garantido ao Ouvidor o direito a voz nos Colegiados Superiores da Instituição, quando for convocado pelo presidente da sessão.

CAPÍTULO VI

Do Desligamento do Ouvidor

Art. 10. - O desligamento do ouvidor no curso do mandato ocorrerá:

- I - Ao seu pedido;
- II - No caso de deixar de pertencer ao quadro da Instituição;
- III - Por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;

CAPÍTULO VII

Das Demandas Recebidas

Art. 11. - Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria serão documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro:

- a) Data de Recebimento da Demanda;

- b) Nome do Demandante que deverá ser mantido em sigilo, sempre que possível;
- c) Categoria (discente, docente, técnico-administrativo ou comunidade externa);
- d) Curso do Demandante;
- e) Área Requisitante (Acadêmica /Administrativa);
- f) Forma de Contato (email, telefone, presencial ou protocolo eletrônico)
- g) Tipo de Demanda (informações, reclamação, sugestão, elogio ou denúncia);
- h) Setor de recebimento do demandante;
- i) Descrição geral da manifestação apresentada
- j) Tempo de resposta
- k) Situação (ativo ou finalizado).

Art. 12. - A Reitoria e Mantenedora receberá, mensalmente, para acompanhamento, a listagem das demandas encaminhadas à ouvidoria, contendo os tipos de demanda, as unidades envolvidas, as situações apresentadas e as respostas dadas aos demandantes.

CAPÍTULO IX

Dos Procedimentos Éticos

Art. 13. - O Ouvidor, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e do Regimento Geral da IES.

CAPÍTULO X

Das Disposições Gerais

Art. 14. - A Reitoria, Pró-Reitorias, Coordenações, e órgãos que compõem a estrutura organizacional da Instituição, deverão cooperar com a Ouvidora no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o seu acesso a serviços e informações.

Art. 15. - O presente Regulamento entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Curitiba, 18 de dezembro de 2014.

UNIBRASIL