



REGULAMENTO

DA

OUVIDORIA



Institui o Regulamento da Ouvidoria do
Centro Universitário Paulistano – UniPaulistana
e dá outras providências

CAPÍTULO I

Das Disposições Preliminares

Art. 1º - Este documento institui e regulamenta o funcionamento e as atribuições da Ouvidoria do Centro Universitário Paulistano – UniPaulistana.

CAPÍTULO II

Dos Objetivos

Art. 2º – A Ouvidoria é um dos canais de comunicação do Centro Universitário Paulistano- UniPaulistana, sem prejuízo dos demais existentes, que tem por objetivo a articulação de atividades acadêmicas e as comunidades internas e externas da instituição.

Dentre os principais objetivos, podemos destacar:

- I - assegurar a participação da comunidade junto à IES, promovendo a melhoria das atividades desenvolvidas;
- II – reunir informações sobre diversos aspectos da IES, com o fim de subsidiar o planejamento institucional;
- III – garantir tratamento responsável e seguro das informações recebidas, baseando-se na transparência, eficácia e preservação da identidade dos participantes.

CAPÍTULO III

Do cargo de Ouvidor

Art. 3º – A Ouvidoria é exercida por profissional que preencha minimamente os seguintes requisitos:

- I – ter curso superior;

II – ter capacidade para triar e se comunicar com os diversos atores envolvidos: discentes, docentes, responsáveis por setores administrativos e acadêmicos;

III - ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações dos setores da instituição.

CAPÍTULO IV

Das Atribuições

Art. 4º - São atribuições da Ouvidoria:

I – receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;

II – encaminhar às unidades envolvidas as solicitações para que possam:

a) no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

b) no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

c) no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; e

d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.

III – transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de dez dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;

IV – registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;

V – elaborar e divulgar relatórios sobre o andamento da Ouvidoria;

VI – manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

VII – retomar a sugestão, quando aceita pela unidade mas não realizada;

Parágrafo único - A partir do registro das informações coletadas, através da pesquisa de satisfação, é atribuição do Ouvidor, sem prejuízo das competências dos setores envolvidos, planejar ações que venham abrandar ou eliminar os focos de insatisfação dos estudantes e demais usuários.



Art. 5º – A Ouvidoria realiza os encaminhamentos necessários junto aos setores/unidades competentes, auxilia na resolução e prevenção de conflitos e no aprimoramento de procedimentos e processos institucionais.

CAPÍTULO V

Das Disposições Finais

Art. 6º - Este Regulamento poderá ser reformulado mediante solicitação do Conselho de Ensino, Extensão e Iniciação Científica - CONSEI que submeterá à análise e discussão no âmbito da UniPaulistana, para posterior aprovação, quando for o caso.

Art. 7º - O presente Regulamento entrará em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Ensino, Extensão e Iniciação Científica – CONSEI do Centro Universitário Paulistano – UniPaulistana.

Art. 8º - Os casos omissos serão resolvidos pela Reitoria.