

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O presente regulamento normatiza as atribuições e o funcionamento do Setor de Ouvidoria da Faculdade UNISE.

Art. 2º O setor da Ouvidoria responde diretamente à Reitoria da IES.

Art. 3º A Ouvidoria da Faculdade UNISE é um canal de diálogo entre a comunidade (acadêmica ou externa) e a Direção da Instituição, fomentando o aprimoramento constante dos serviços prestados e a agilidade nas decisões administrativas. Neste canal, o cidadão poderá apresentar suas demandas, na forma de elogios, sugestões, críticas, denúncias e reclamações sobre o atendimento, instalações e serviços prestados na instituição.

CAPÍTULO II

OBJETIVOS DA OUVIDORIA

Art. 4º São objetivos da Ouvidoria da Faculdade UNISE:

- I. Ser agente de mudanças internas e melhoria das relações externas;
- II. Possibilitar aos usuários o direito à manifestação sobre os serviços prestados;
- III. Ser um centro de defesa e promoção da cidadania;
- IV. Contribuir para a gestão institucional e a melhoria da qualidade dos cursos ofertados;
- V. Promover a proteção dos direitos da comunidade acadêmica de forma ética e transparente.

CAPÍTULO III

PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA

Art. 5º A Ouvidoria da UNISE, tem como princípios basilares:

- I. Facilitar e agilizar as informações, por meio de canais de comunicação estabelecidos de forma aberta, honesta e objetiva;
- II. Agir com transparência, integridade e respeito, atuando de forma ágil e precisa;
- III. Respeitar o indivíduo, preservando sua dignidade e identidade, reconhecendo o direito de livre expressão e diversidade de opinião;

- IV. IV. Exercer suas atividades com independência e autonomia, resguardando o sigilo das informações;
- V. V. Apresentar uma resposta ao demandante no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- VI. VI. Ser um agente promotor de mudanças na instituição, buscando a correção de procedimentos errôneos, evitando a sua repetição e estimulando a melhoria contínua da qualidade.

CAPÍTULO IV DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 6º A Ouvidoria da UNISE tem as seguintes atribuições:

- I. Receber as demandas (reclamações, sugestões, consultas ou elogios), provenientes das comunidades acadêmica e externa;
- II. Enviar as solicitações aos setores envolvidos, que devem analisar e responder no prazo máximo de até 02 (dois) dias úteis.

Parágrafo único: A exceção ao cumprimento desse prazo deverá ser justificada, por escrito, à Ouvidoria.

- III. Encaminhar ao demandante a resposta oferecida;
- IV. Registrar todas as demandas apresentadas a Ouvidoria e as respostas oferecidas;
- V. Acompanhar as demandas, consideradas pertinentes, até sua eventual e possível solução.

CAPÍTULO V DAS DEMANDAS

Art. 7º A Ouvidoria da UNISE recebe as seguintes demandas:

- I. Reclamações sobre qualquer setor ou serviço prestado pela instituição;
- II. Sugestões sobre alternativas e melhorias nas instalações e serviços prestados da instituição;
- III. Consultas, para obter informações variadas, não disponíveis nos canais de comunicação;
- IV. Elogios sobre serviços, instalações, funcionários ou outro item que o demandado considere eficiente na instituição;

Art. 8º As demandas recebidas e analisadas pelos gestores, devem ser tratadas da seguinte forma:

- I. Reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não o reconhecer como verdadeiro;
- II. Sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
- III. Consultas: responder às questões dos demandantes;



IV. Elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.

Art. 9º Na hipótese de ocorrência de denúncia, que não seja relacionada às finalidades da Ouvidoria, esta será encaminhada ao departamento jurídico da instituição. A denúncia anônima somente será analisada, quando composta de fatos ou informações objetivas que possibilitem a verificação e identificação dos aspectos denunciados.

CAPÍTULO VI

DOS CANAIS DE ACESSO A OUVIDORIA

Art. 10º A Ouvidoria da UNISE atende pelos seguintes canais:

- I. E-mail institucional ouvidoria@unise.edu.br, sob a responsabilidade do Ouvidor;
- II. Formulário eletrônico disponível no site <https://www.unise.edu.br/ouvidoria>, organizado em três categorias: elogio, sugestão ou reclamação.

CAPÍTULO VII

DOS USUÁRIOS

Art.11º A Ouvidoria da UNISE pode ser utilizada por:

- I. Estudantes da instituição;
- II. Funcionários técnico-administrativos e docentes da instituição;
- III. Pessoas da comunidade local e regional.

CAPÍTULO VIII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 12º Os casos omissos serão resolvidos pelo Conselho Superior ou pelo Setor Jurídico, de acordo com a competência dos mesmos.

Art. 13º O presente Regulamento entra em vigor após aprovação pelo CEPE – Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão.