

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

2024



**UNI
GUAIRACÁ**
CENTRO UNIVERSITÁRIO

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA UNIGUAIRACÁ

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º. A Ouvidoria do Centro Universitário Guairacá – UNIGUAIRACÁ, é um elo entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas da UNIGUAIRACÁ, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a qualidade e eficiência dos serviços prestados pela Instituição.

Art. 2º. São objetivos da Ouvidoria do Centro Universitário Guairacá:

- I. Assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas; e
- II. Reunir informações sobre diversos aspectos do Centro Universitário, com o fim de contribuir para a gestão institucional.

CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º. O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados a Reitoria, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Reitor.

Art. 4º. O Ouvidor da UNIGUAIRACÁ age de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I. Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;
- II. Atuar na prevenção de conflitos;
- III. Atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- IV. Agir com integridade, transparência e imparcialidade;

V. Resguardar o sigilo das informações; e

VI. Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art. 5º. O Ouvidor da UNIGUAIRACÁ tem as seguintes atribuições:

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 e 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 ou fornecer ao mesmo a informação sobre o local adequado para encaminhar a sua solicitação.

d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e o nível de reconhecimento dos serviços executados.

III. Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de cinco 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. Encaminhar, bimestralmente, a *Listagem das Solicitações à Ouvidoria*:

a) para o Reitor, a listagem completa; e

b) para a Pró-Reitoria Acadêmica e de Planejamento, a listagem das solicitações ligadas às questões acadêmicas da Instituição.

VI. Elaborar e divulgar relatórios bimestrais sobre o andamento da Ouvidoria;

VII. Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

VIII. Sugerir às instâncias administrativas, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição; e

IX. Retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada.

CAPÍTULO III

DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 6º. O cargo de Ouvidor da UNIGUAIRACÁ exige os seguintes requisitos:

- I. Ter curso superior completo;
- II. Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;
- III. Ter desenvoltura para se comunicar com os diversos setores da Instituição; e
- IV. Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.

CAPÍTULO IV

DO ATENDIMENTO

Art. 7º. Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas por *e-mail* e através do formulário *online*, disponível no *site* do Centro Universitário Guairacá na Internet, formulário este disponível durante 24 horas, todos os dias.

CAPÍTULO V

DOS USUÁRIOS

Art. 8º. A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. Por estudantes da UNIGUAIRACÁ;
- II. Por funcionários técnico-administrativos da UNIGUAIRACÁ;
- III. Por funcionários docentes da UNIGUAIRACÁ;
- IV. Por pessoas da comunidade local, regional, nacional e internacional; e
- V. Por pessoas de outras comunidades.

Parágrafo Único. A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

CAPÍTULO VI DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 9º. A Ouvidoria recebe:

- I. Reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer setores da Instituição e sobre serviços prestados pelo Centro Universitário Guairacá;
- II. Sugestões, em que o solicitante pode propor alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações do Centro Universitário Guairacá;
- III. Consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações; e
- IV. Elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários – técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes no Centro Universitário Guairacá.

CAPÍTULO VII DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 10. São consideradas unidades do Centro Universitário Guairacá, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- I. As instalações físicas da Instituição e seus polos, como: salas de aula, ginásio de esportes, estacionamentos, portões, calçadas, vias pavimentadas, banheiros, laboratórios, dentre outros;
- II. Os setores da UNIGUAIRACÁ e seus serviços, como: Secretaria, Núcleo de Apoio ao Discente e Docente, Biblioteca, dentre outros;
- III. As empresas que atuam dentro da Instituição e seus serviços, como: alimentação, reprografia, dentre outros;

- IV. Os funcionários técnico-administrativos e docentes do Centro Universitário Guairacá, quando a solicitação for direcionada;
- V. Os cursos e núcleos, quando a solicitação for dirigida a eles; e
- VI. A Reitoria e a Pró-Reitoria Acadêmica e de Planejamento e suas Assessorias, quando a solicitação for dirigida a elas.

CAPÍTULO VIII DAS INSTÂNCIAS

Art. 11. Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

- I. No caso de solicitações ligadas às instalações físicas, o Responsável Administrativo;
- II. No caso de solicitações ligadas a Setores e os seus serviços, o Coordenador ou o Encarregado do Setor;
- III. No caso de solicitações gerais ligadas a empresa que atuam dentro da Instituição, diretamente a Reitoria ou Direção Administrativa;
- IV. No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o Coordenador ou o Encarregado do Setor;
- V. No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário docente, o Coordenador do Curso e/ou o Pró-Reitor Acadêmico e de Planejamento;
- VI. No caso de solicitações ligadas a um curso, o Coordenador do Curso;
- VII. No caso de solicitações ligadas a um Setor, o Responsável pelo Setor;
- VIII. No caso de solicitações ligadas aos cursos e setores em geral, em assuntos ligados ao ensino de graduação, o Pró-Reitor Acadêmico e de Planejamento;
- IX. No caso de solicitações ligadas aos cursos e setores em geral, em assuntos ligados às atividades de pós-graduação, pesquisa e extensão, os Coordenadores de Núcleos;
- X. No caso de todas situações elencadas acima ligadas ao polo, ao responsável pelo Polo e Pró-Reitor Acadêmico e de Planejamento.

§ 1º. A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, através de telefone ou de *e-mail*, de acordo com a complexidade de cada caso.

§ 2º. As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário, dentro do prazo estipulado, para atender a questões ligadas à Ouvidoria.

§ 3º. Quando procuradas, as unidades têm até cinco dias úteis para receber o Ouvidor e o mesmo prazo para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

CAPÍTULO IX DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 12. Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I. Data do recebimento da demanda;
- II. Data da resposta;
- III. Nome do solicitante;
- IV. Endereço/telefone/*e-mail* do solicitante;
- V. Forma de contato mantido – *e-mail* ou formulário *online*;
- VI. Proveniência da demanda – estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;
- VII. Tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VIII. Unidade envolvida;
- IX. Situação apresentada; e
- X. Resposta.

Art. 13. O Reitor recebe, bimestralmente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

Art. 14. O Pró-Reitor Acadêmico e de Planejamento recebe, bimestralmente, a listagem de solicitações encaminhadas à Ouvidoria, relacionada aos Cursos e

Setores Acadêmicos; os Coordenadores de Cursos e de Núcleos, caso o requeiram, recebem a listagem das solicitações relacionadas às unidades ligadas às suas Coordenações, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

Art. 15. A Comissão Própria de Avaliação recebe, bimestralmente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

CAPÍTULO X DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 16. Os casos omissos neste Regulamento serão analisados pela Reitoria, e em instância final serão submetidos ao CAEPE.

Art. 17. As alterações no presente Regulamento somente poderão ser realizadas após aprovação pelo CAEPE - Conselho de Administração, Ensino, Pesquisa e Extensão, do Centro Universitário Guairacá.

Art. 18. Este Regulamento entra em vigor após aprovação pelo CAEPE - Conselho de Administração, Ensino, Pesquisa e Extensão e na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.



Prof. Ms. Juarez Matias Soares
Reitor