



## OUVIDORIA

### Diretrizes

O trabalho da Ouvidoria percorre todas as instâncias da Instituição, dos alunos aos professores, passando pelos profissionais administrativos, coordenadores de cursos e dirigentes. Nela todos cooperam para o desenvolvimento de uma visão participativa em torno dos principais assuntos da instituição, sugerindo medidas para o aumento do desempenho institucional e gerando resultados práticos para a direção da organização.

O Ouvidor é um profissional nomeado pela Diretoria da Faculdade para coordenar a área, atuando de forma personalizada e imparcial. O papel desempenhado pelos ouvidores tem sido o de fomentador de soluções e do desenvolvimento institucional. Também cabe a ele propor medidas que concorram para a melhoria dos serviços prestados, elaborando análises sobre a qualidade dos serviços, com o objetivo de torná-los mais eficazes, cuidando do compromisso ético da instituição.

A atividade própria do ouvidor, a de auscultar os problemas que dizem respeito ao cotidiano da Faculdade, credencia-o a agir como um crítico interno, que a partir das demandas que lhe são encaminhadas, monta uma verdadeira radiografia da instituição. Com estes dados elabora pareceres sobre as necessidades de mudanças nos seus procedimentos e normas, objetivando o aperfeiçoamento do desempenho e do relacionamento institucionais.

Cabe à Diretoria da Faculdade garantir infra-estrutura, material e recursos humanos necessários ao funcionamento da Ouvidoria.

Além das atribuições estabelecidas em resolução própria, são competências do Ouvidor:

- agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- elaborar e apresentar mensalmente ao Diretor relatório de suas atividades;
- elaborar e apresentar semestralmente ao Conselho Acadêmico relatório de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento dos serviços, no âmbito de sua competência;
- exercer a função de representante do usuário junto à instituição;
- facilitar ao máximo o acesso do usuário do serviço à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;
- prestar informações e esclarecimentos ao Conselho Acadêmico, quando convocado para tal;
- receber, analisar e encaminhar ao setor competente, sugestões, informações e questionamentos sobre o funcionamento dos órgãos da Faculdade, acompanhando, a tramitação até a decisão final;
- propor ao Conselho Acadêmico a edição, alteração e revogação de atos normativos internos, com vistas ao aprimoramento acadêmico e administrativo da Instituição;
- respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua identidade sob o mais absoluto sigilo, garantindo assim a possibilidade de encaminhar suas reclamações ou denúncias;
- sempre fornecer ao usuário uma resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;



- sugerir, às diversas instâncias da administração acadêmica, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da instituição;
- zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade e eficiência.

## 1. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

### Do formulário

A cada comunicação recebida será preenchido formulário próprio da Ouvidoria, onde constarão os dados do interessado, podendo constar do formulário campo próprio para preenchimento exclusivo da Ouvidoria acerca das providências e retorno ao interessado.

### Do Acesso à Ouvidoria

A Ouvidoria receberá as manifestações pessoalmente ou por e-mail. O autor da sugestão/reclamação poderá utilizar-se do formulário disponibilizado na *intranet/internet*, em endereço constante do *site* do Faculdade ou no endereço de funcionamento da ouvidoria.

### Dos Procedimentos

A Ouvidoria encaminha aos órgãos responsáveis às manifestações, cobrando soluções e respondendo ao cidadão, sendo que todos os membros da comunidade universitária - docentes, técnico-administrativos e discentes -, devem prestar apoio e informação em caráter prioritário e em regime de urgência, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, assegurados os direitos à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal. A impossibilidade do cumprimento do prazo determinado deverá ser justificada por escrito no prazo máximo de 3 (três) dias úteis.

### Da Conclusão ao Diretor e ao Conselho Acadêmico

A cada mês as reclamações/sugestões e os procedimentos adotados serão, sob a forma de relatório parcial, encaminhados ao Diretor, para ciência, apreciação, ou providências.

Semestralmente será apresentado ao Diretor, e encaminhado ao Conselho Acadêmico, o Relatório Final da Ouvidoria, onde serão juntados os formulários recebidos pela Ouvidoria.

## 2. FLUXOGRAMA

Reclamação/Sugestão Feita em Formulário

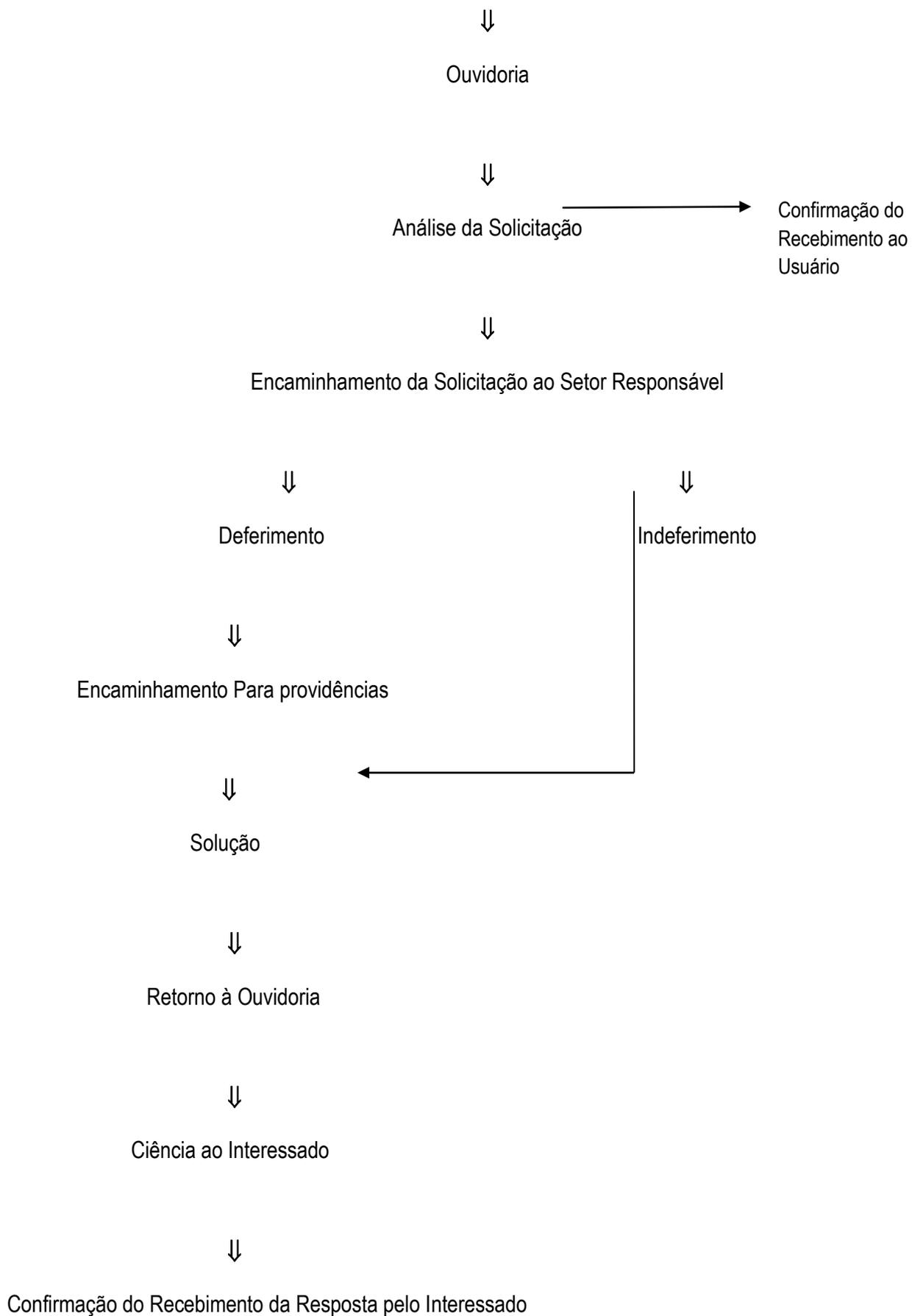
Via Intranet/Internet

*Setor de Informática*

ou

Recebimento do Formulário

*Secretaria Ouvidoria*





## Registro/Relatório da Ouvidoria

## 1. INTRODUÇÃO

A Faculdade organizou estratégias e meios para a comunicação interna e externa, com o objetivo principal de promover a imagem institucional e difundir as atividades desenvolvidas.

A Faculdade utiliza os mecanismos de comunicação apresentados no quadro a seguir.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO	
MEIOS	PÚBLICO ALVO
Site da Faculdade "fale conosco"/Ouvidoria	Público Interno e Externo
Cartazes nos quadros de avisos	Público Interno
Correspondência eletrônica ou via Correios	Público Interno
Reuniões periódicas com representantes do corpo docente, discente e técnico-administrativo	Público Interno
Reuniões periódicas com representantes da comunidade local	Público Externo
Meios de comunicação de massa – jornais, revistas, televisão, rádio e sites diversos	Público Interno e Externo

Para que a comunicação seja eficaz e eficiente, a escolha do meio a ser utilizado leva em consideração a informação que pretende transmitir e, principalmente, o público a que se dirige (interno ou externo).

A comprovação da utilização dos meios de comunicação supracitados encontra-se anexada a este documento.

## 2. "FALE CONOSCO"/OUVIDORIA

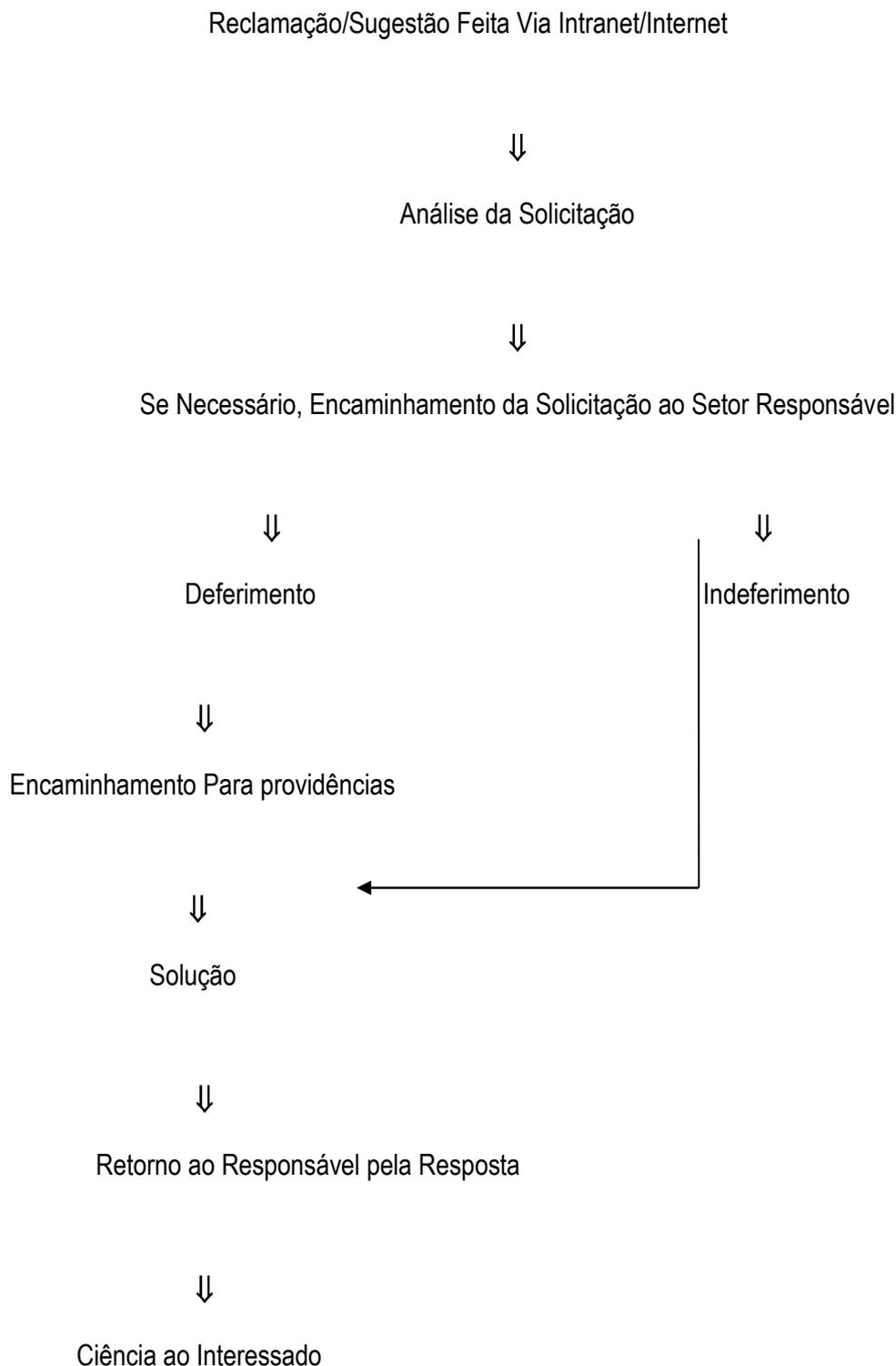
Até então o trabalho da ouvidoria na Faculdade utilizou como metodologia de comunicação a opção "fale conosco", disponibilizada no *site* da Instituição. Portanto, o autor da sugestão/reclamação utilizou-se do formulário disponibilizado na intranet/internet, em endereço constante do site da Instituição.

O "fale conosco" encaminha aos órgãos responsáveis às manifestações, e a Instituição cobra soluções



e respostas aos cidadãos, sendo que todos os membros da comunidade acadêmica - docentes, técnico-administrativos e discentes -, devem prestar apoio e informação em caráter prioritário e em regime de urgência aos questionamentos recebidos diretamente por todos os setores: acadêmico, administrativo, biblioteca, etc. Dessa maneira cada setor recebe sua demanda e providencia o seu retorno. Segue o fluxograma das atividades do “*fale conosco*”, e espelho da opção disponibilizada on-line, em [faleconosco@ibes.edu.br](mailto:faleconosco@ibes.edu.br)

### Fluxograma





Confirmação do Recebimento da Resposta pelo Interessado



Registro/Relatório da Ouvidoria

[faleconosco@ibes.edu.br](mailto:faleconosco@ibes.edu.br)

### **Demandas, por E-mail**

**Acadêmico:** [faleconosco@ibes.edu.br](mailto:faleconosco@ibes.edu.br)

Demandas:

Informações sobre o vestibular

Informações sobre grades

Informações sobre Coordenação

Informações sobre transferência

Currículos

Prazos de inscrições

Reclamações

**Biblioteca:** [faleconosco@ibes.edu.br](mailto:faleconosco@ibes.edu.br)

Demandas:

Informativos

Inserção de multa

Informativo

Relacionamento interno

**Administrativo** [faleconosco@ibes.edu.br](mailto:faleconosco@ibes.edu.br)

Demandas:

Informações sobre vestibular

Informações transferência

Informações sobre localização

### 3. Resultados Obtidos

A implementação do “fale conosco” permitiu à Faculdade:

- atender à Comunidade Acadêmica com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- facilitar ao máximo o acesso do usuário do serviço à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;
- prestar informações e esclarecimentos ao Conselho Acadêmico;
- receber, analisar e encaminhar ao setor competente, sugestões, informações e questionamentos sobre o funcionamento dos órgãos da Faculdade, acompanhando, a tramitação até a decisão final;
- propor ao Conselho Acadêmico a edição, alteração e revogação de atos normativos internos, com vistas ao aprimoramento acadêmico e administrativo da Instituição;
- respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua identidade sob o mais absoluto sigilo, garantindo assim a possibilidade de encaminhar suas reclamações ou denúncias;
- sempre fornecer ao usuário uma resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;



- sugerir, às diversas instâncias da administração acadêmica, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da instituição; e
- zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade e eficiência.

#### **4. Perspectivas**

Com intuito de concentrar, gerenciar e utilizar as demandas de forma eficaz para o melhoramento contínuo da Instituição, já foi sugerida a ampliação das atividades de Ouvidoria, onde um profissional nomeado pela Diretoria da Faculdade coordenará a área, atuando de forma personalizada e imparcial.

O papel desempenhado pelo ouvidor é o de fomentador de soluções e do desenvolvimento institucional. Também cabe a ele propor medidas que concorram para a melhoria dos serviços prestados, elaborando análises sobre a qualidade dos serviços, com o objetivo de torná-los mais eficazes, cuidando do compromisso ético da instituição.

A atividade própria do ouvidor, a de auscultar os problemas que dizem respeito ao cotidiano da Faculdade, credencia-o a agir como um crítico interno, que a partir das demandas que lhe são encaminhadas, monta uma verdadeira radiografia da instituição.

Com estes dados elaborará pareceres sobre as necessidades de mudanças nos seus procedimentos e normas, objetivando o aperfeiçoamento do desempenho e do relacionamento institucionais.

Ademais, gradativamente a Faculdade busca programar novos mecanismos e estratégias de comunicação, como revistas, cadernos de pesquisas e outros que venham a ser sugeridos pela comunidade acadêmica e pelo público externo.

## **REGULAMENTO DA OUVIDORIA**

### **TÍTULO I**

#### **DA OUVIDORIA E SUAS FINALIDADES**

**Art. 1º** A Ouvidoria do UNICEUSA - CENTRO UNIVERSITÁRIO DE SALVADOR, órgão interno vinculado à Direção, representa um mecanismo institucionalizado de interação entre a comunidade acadêmica, alunos, professores, egressos, funcionários e membros da sociedade civil organizada, com as instâncias administrativas da IES, visando a contribuir para o aperfeiçoamento da gestão institucional, no que se refere ao tratamento das demandas das comunidades interna e externa.

**Art. 2º** A Ouvidoria da IES tem por finalidade:

I - oferecer à comunidade externa e interna um canal de comunicação com a administração da IES para o encaminhamento de suas demandas;

II - proporcionar oportunidades de intervenção crítica da gestão da Instituição, visando o exame das reivindicações formuladas, a melhoria das atividades desenvolvidas e dos serviços prestados pela IES;

III - estimular a prática da cidadania, mediante a participação crítica do corpo discente, docente, técnico-administrativo e da comunidade externa na qualidade dos serviços educacionais prestados;

VI - assegurar aos usuários dos serviços prestados pela IES, o direito à informação, orientando-os a respeito dos meios disponíveis para obtê-la.

## **CAPÍTULO I**

### **DA OUVIDORIA E SUAS ATRIBUIÇÕES**

**Art. 3º** O Ouvidor da IES será nomeado pela Direção e exercerá a função por um prazo máximo de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzido.

**Art. 4º** O Ouvidor da IES deve agir em consonância com o presente regulamento e pautado pelas seguintes diretrizes:

I - facilitar e simplificar o acesso dos usuários aos serviços de Ouvidoria;

II - atuar na prevenção de conflitos;

III - atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento, buscando solucionar rapidamente as questões;

IV - agir com integridade, transparência e imparcialidade;

V - resguardar o sigilo das informações do solicitante, quando for o caso, e garantir o direito à resposta, acompanhando caso a caso até a sua finalização; e

VI - divulgar a Ouvidoria aos vários segmentos da comunidade que podem utilizar seu trabalho.

**Art. 5º** São atribuições do Ouvidor:

I - receber demandas, reclamações, sugestões, consultas, denúncias ou elogios provenientes da comunidade interna e externa da IES;

II - encaminhar as demandas aos setores envolvidos com as solicitações para que possam:

a) no caso de reclamações, justificá-las e/ou corrigi-las, caso verdadeiras;



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

c) no caso de consultas, responder as questões dos solicitantes, orientando-os de acordo com as normas institucionais; e

d) no caso de elogios, conhecer os aspectos positivos e socializar aos setores interessados;

e) no caso de denúncias, encaminhá-las ao setores competentes para que verifiquem a veracidade das informações, apurem os fatos, garantindo o sigilo do denunciante.

III - sugerir melhorias no caso de funcionamento ineficaz de setores internos ou conduta ilegal de qualquer membro da instituição, bem como propor à Direção a abertura de sindicância ou inquérito disciplinar, para que sejam apuradas informações de conhecidas irregularidades.

IV - informar aos solicitantes da Ouvidoria, isoladamente ou em conjunto com os setores envolvidos, as orientações recebidas, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

V - informar à Direção quando os setores competentes não apresentarem no prazo estabelecido as informações e/ou solução para a demanda apresentada;

VI - registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas/soluções oferecidas aos usuários;

VII - divulgar, bimensalmente, em local acessível à toda a comunidade acadêmica relatório dos atendimentos realizados pela Ouvidoria, devendo manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades.



## **CAPÍTULO II**

### **DA OUVIDORIA E DOS REQUISITOS PARA A FUNÇÃO DE OUVIDOR**

**Art. 6º** Para o exercício da função de Ouvidor são exigidos os seguintes requisitos:

I - ter curso superior completo;

II - demonstrar competências para assumir as funções previstas com responsabilidade, discrição e organização; e

III - demonstrar sensibilidade no trato dos problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, reconhecer os limites impostos pelas normas institucionais.

## **CAPÍTULO III**

### **DA OUVIDORIA E DO ATENDIMENTO**

**Art. 7º** Na Ouvidoria, os usuários são atendidos pessoalmente ou por telefone, assim como por *e-mail* ou fax, semanalmente.

**Art. 8º** São consideradas pertinentes à Ouvidoria as demandas, elogios ou reclamações que se referem:

I - às instalações físicas, tais como: salas de aula, estacionamento, portarias/catracas, banheiros, laboratórios, pátio, dentre outros;



II - aos setores e seus serviços, tais como: atendimento ao aluno, biblioteca, telefonia, vigilância, departamento de pessoal, setor de informática e clínicas, dentre outros;

III - aos serviços prestados pelas empresas que atuam nas dependências da IES, tais como: cantinas, serviços de reprografia, livrarias, dentre outros;

IV - aos funcionários técnico-administrativos e aos docentes da IES, quando a solicitação for direcionada a eles;

V - aos cursos e departamentos, quando a solicitação for dirigida a eles; e

VI - à direção e suas assessorias, quando a solicitação for dirigida a eles.

## **CAPÍTULO IV**

### **DOS USUÁRIOS**

**Art. 9º** A Ouvidoria é utilizada por toda a comunidade acadêmica da IES, assegurando aos usuários a investigação dos fatos contidos nas solicitações e o direito à resposta de forma objetiva e imparcial.

**Art. 10.** Os usuários deverão informar corretamente os dados da solicitação para que a Ouvidoria possa averiguá-la, mantendo o respeito e a ética para com as pessoas e os setores envolvidos.

Parágrafo único. A Ouvidoria não atende solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários, quando for o caso.



## **CAPÍTULO V**

### **DA OUVIDORIA E DAS CATEGORIAS DAS SOLICITAÇÕES**

**Art. 11.** A Ouvidoria recebe:

I - reclamações, nas quais o usuário se refere aos serviços prestados pela IES;

II - sugestões, nas quais o usuário pode sugerir alternativas para melhorar os serviços prestados e/ou as instalações;

III - consultas, nas quais o usuário pode obter variadas informações ou ser encaminhado ao setor competente para o caso;

IV - elogios, nos quais o solicitante pode elogiar atitudes dos funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes; e

V - denúncias que estejam relacionadas ao andamento dos serviços prestados pela IES.

## **CAPÍTULO VI**

### **DA OUVIDORIA E SUAS INSTÂNCIAS**



**Art. 12.** Para oferecer respostas aos usuários, a Ouvidoria encaminha as solicitações recebidas às seguintes instâncias:

I - no caso de solicitações relacionadas às instalações físicas, ao Diretor da IES, e em sua ausência à Chefia de Unidade;

II - no caso de solicitações relacionadas aos setores/departamentos e aos seus serviços, ao chefe do setor e/ou do departamento;

III - no caso de solicitações relacionadas às empresas que atuam nas dependências da IES e aos seus serviços, ao proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta à Chefia de Unidade;

IV - no caso de solicitações relacionadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, ao chefe do setor e/ou do departamento;

V - no caso de solicitações relacionadas especificamente a um docente, ao Coordenador de Curso;

VI - no caso de solicitações relacionadas a um curso, ao Coordenador de Curso;

VII - no caso de solicitações relacionadas aos cursos e aos departamentos em geral, em assuntos relacionados ao ensino de graduação e às atividades de pós-graduação, se houver, ao Coordenador de Curso.

Parágrafo único. O Ouvidor, no exercício de suas atribuições, poderá solicitar aos setores competentes informações, consultas ou cópias de documentos, bem como solicitar colaboração do corpo técnico-administrativo e docente para solução de casos específicos encaminhados à Ouvidoria.



## CAPÍTULO VII

### DA OUVIDORIA E DO REGISTRO DAS SOLICITAÇÕES

**Art. 13.** Todas as solicitações enviadas à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujos registros devem constar:

I - data do recebimento e da resposta da solicitação;

II - nome do solicitante, com endereço, telefone e *e-mail*;

III - forma de contato mantido (pessoal, por telefone, via eletrônica, fax);

IV - proveniência da solicitação (discente, funcionário técnico-administrativo, docente, egresso ou sociedade civil);

V - categoria de solicitação (reclamação, sugestão, consulta e elogio);

VI - breve descritivo da solicitação; e

VII - resposta dada pela Ouvidoria.

**Art. 14.** O registro das solicitações poder ser acessado durante um ano, por qualquer pessoa, exceto no que diz respeito aos incisos III e IV do artigo anterior, ou seja, o nome e o endereço do usuário.



**Art. 15.** A Ouvidoria contribui com a Avaliação Institucional Interna da IES, informando bimestralmente à Coordenação da CPA, um registro das solicitações a ela encaminhadas.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DA OUVIDORIA E DA DIVULGAÇÃO**

**Art. 16.** A Ouvidoria divulgará, bimestralmente, os dados gerais das solicitações recebidas nos meses antecedentes, preservando o sigilo das informações que demandarem esse tratamento.

**Art. 17.** A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

I - número total das solicitações recebidas em cada mês e o total dos dois meses;

II - quantidade por categoria das solicitações recebidas por mês e o total de solicitações registradas de acordo com o tipo de usuário;

III - quantidade de solicitações por meio de acesso.

## **CAPÍTULO IX**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 18.** As alterações ao presente Regulamento deverão ser encaminhadas para aprovação da Direção da IES.

**Art. 19.** O presente Regulamento entra em vigor no data de sua aprovação.

A Direção

## **CONSELHO ACADÊMICO**

### **RESOLUÇÃO Nº. 2007**

Institui a Ouvidoria da Faculdade

O Conselho Acadêmico da Faculdade, no uso de suas atribuições estabelecidas no Regimento Interno Institucional e CONSIDERANDO:

I – a complexidade do ambiente acadêmico, expressa pelas múltiplas atividades e a diversidade de interesses envolvidos;

II – que nesse ambiente complexo, muitas vezes o membro da comunidade encontra dificuldades para garantir a defesa de direitos e de interesse, ou para encaminhar reclamações, críticas, denúncias, sugestões, consultas ou elogios, tanto no âmbito acadêmico como no administrativo;

III – que é necessário assegurar à comunidade da Faculdade tratamento equitativo e transparência nos procedimentos administrativos adotados, assim como detectar falhas e carências porventura existentes,

#### **RESOLVE:**

Art. 1º Instituir a Ouvidoria no âmbito da Faculdade, com as atribuições estabelecidas na presente Resolução e jurisdição em todos os setores acadêmicos e administrativos da unidade acadêmica da Faculdade.



Art. 2º A Ouvidoria será exercida por um Ouvidor, a ser designado pelo Diretor para mandato de 2 (dois) anos, permitida a recondução, que deverá:

- I - pertencer ao quadro docente ou técnico-administrativo institucional;
- II - submeter-se ao regime de trabalho de, pelo menos, 20 horas semanais;
- III – ter, pelo menos, três anos de efetivo exercício na Faculdade.

Artigo 3º O Ouvidor está diretamente vinculado ao Diretor da Faculdade.

Artigo 4º Ao Ouvidor compete:

- I – receber, analisar e encaminhar ao setor competente, sugestões, informações e questionamentos sobre o funcionamento dos órgãos da Faculdade, acompanhando, a tramitação até a decisão final;
- II – sugerir, ao setor interno competente, medidas que visem ao aprimoramento dos serviços prestados;
- III – elaborar estudos sobre a qualidade dos serviços prestados, visando contribuir para a sua melhoria;
- IV - interagir com profissionais de sua área, com o objetivo de aperfeiçoar o desempenho de suas atividades;
- V – interagir com a Comissão Própria de Avaliação, responsável pela condução do processo de avaliação institucional;
- VI - estar atento a todas as ações da Faculdade no seu relacionamento com a comunidade acadêmica;
- VII - executar e fazer executar as decisões dos órgãos colegiados da Faculdade e as normas dos demais órgãos da Faculdade; e,
- VIII – exercer as demais atribuições que lhe forem atribuídas pelo Diretor da Faculdade.

Artigo 5º O Ouvidor, na apuração de qualquer questão trazida a ele, verificará se foram esgotadas todas as instâncias administrativas, salvo no caso de evidente delonga na sua solução.

Artigo 6º O Ouvidor, no exercício de suas funções:



I - poderá participar, sem direito a voto, das reuniões dos Colegiados Deliberativos da Faculdade e da Comissão Própria de Avaliação (CPA);

II – será recebido, sempre que o solicitar, por todos os ocupantes de cargos da Faculdade, para pedir e receber explicações orais ou por escrito sobre questões acadêmicas ou de outras atividades.

Artigo 7º O cargo de Ouvidor é considerado relevante sobre qualquer outro.

Artigo 8º O Ouvidor somente pode ser afastado do cargo pelo Conselho Acadêmico com o voto de dois terços de seus membros efetivos, após processo disciplinar, com amplo direito de defesa e com prazo nunca inferior a trinta dias para sua conclusão.

Artigo 9º A escolha do Ouvidor não pode recair em aluno da Faculdade ou de qualquer outra instituição de ensino.

Artigo 10. Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Presidente do Conselho Acadêmico da Faculdade