

**CENTRO EDUCACIONAL DE ENSINO SUPERIOR DE PATOS LTDA
CENTRO UNIVERSITÁRIO DE PATOS**

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

**CAPÍTULO I
DA OUVIDORIA**

Art. 1º - A Ouvidoria do Centro Universitário de Patos (UNIFIP) é um meio de comunicação entre a comunidade (acadêmica ou externa) e as instâncias acadêmico-administrativas do UNIFIP, visando aperfeiçoar a gestão e estimular um ambiente democrático.

Art. 2º - São objetivos do Centro Universitário de Patos (UNIFIP):

- I. Assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das ações desenvolvidas;
- II. Reunir e organizar informações sobre a instituição visando contribuir com a gestão institucional.
- III. Sistematizar e divulgar informações referentes às demandas recebidas, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das normas e procedimentos acadêmico-administrativo e institucional.

**CAPÍTULO II
DO CARGO DE OUVIDOR E SUAS ATRIBUIÇÕES**

Art. 3º - O cargo de ouvidor e a própria ouvidoria estão ligados à Reitoria do Centro Universitário de Patos.

Parágrafo único: O ouvidor do Centro Universitário de Patos só poderá ser ocupado por um profissional de nível superior (docente ou não docente), indicado e designado pelo Reitor, para um mandato de 02 (dois) anos, permitida a recondução para um mandato de igual período.

Art. 4º - A ouvidoria tem como atribuições:

- I. Potencializar a imagem de seriedade e de compromisso educacional da Instituição;
- II. Permitir o acesso dos discentes e docentes que tenham questões relativas à administração, às atividades acadêmicas e pedagógicas, não atendidas ou esclarecidas pelos meios regulares de atendimento;
- III. Sugerir à diretoria, aos órgãos e setores internos procedimentos que contribuam para a melhoria dos serviços prestados;
- IV. Receber e dar encaminhamento, quando devidamente apresentadas, as críticas, denúncias, sugestões ou demais contribuições que lhe forem dirigidas por membros da comunidade acadêmica ou da comunidade externa;
- V. Acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e mantendo o requerente informado do processo;
- VI. Propor ao Reitor a implementação de medidas administrativas cabíveis, nos termos da legislação vigente;
- VII. Atuar, por recomendação do Reitor, como mediadora em conflitos de interesse e divergências internas, atendidas as normas internas e a legislação vigente;
- VIII. Recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;
- IX. Rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante despacho fundamentado, bem como aquelas sem identificação;

- X. Zelar pela confiabilidade de suas intervenções restringindo as informações aos níveis de relacionamento necessários para a solução dos problemas;
- XI. Registrar todas as solicitações encaminhadas à ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
- XII. Responder aos demandantes, no prazo máximo de 96 horas, a todas as solicitações recebidas, encerrando-as ou informando aos interessados quanto ao período de tempo necessário para fazer sua intervenção;
- XIII. Encaminhar, trimestralmente, à Reitoria, a listagem das solicitações à ouvidoria, omitindo os nomes dos usuários;
- XIV. Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- XV. Prestar informações e esclarecimentos ao Reitor quando convocada para tal fim;
- XVI. Zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade e ética;
- XVII. Sugerir, com base nos atendimentos prestados, ações de melhoria aos sistemas de atendimento administrativo, acadêmico e pedagógico;
- XVIII. Promover a divulgação semestral de suas ações, visando à melhor consecução de seus objetivos;
- XIX. Resguardar o sigilo das informações.

CAPÍTULO III DOS PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA

Art. 5º - A ouvidoria do Centro Universitário de Patos tem como princípios:

- a) Transparência nos procedimentos;
- b) Preservação da dignidade das pessoas;
- c) Articulação com a administração e toda a estrutura organizacional da Instituição;
- d) Facilidade e informalidade de acesso à ouvidoria;
- e) Simplicidade e celeridade dos procedimentos;

- f) Não sobrepor ou substituir forças;
- g) Resguardar as informações de caráter sigiloso;
- h) Atuar, segundo princípios éticos, embasando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, probidade e publicidade.

CAPÍTULO IV DO PERFIL DO OUVIDOR

Art. 6º - O cargo de ouvidor do Centro Universitário de Patos exige os se

- a. Ter curso superior completo;
- b. Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;
- c. Possuir conduta ilibada e ética, e ser paciente para a condução dos conflitos que lhes são apresentados;
- d. Ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da Instituição;
- e. Ter acesso e poder de decisão para encaminhamento das questões recebidas;
- f. Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, atitude de busca de soluções.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 7º - A ouvidoria do Centro Universitário de Patos pode ser utilizada:

- a) Por alunos e ex-alunos da Instituição;
- b) Por funcionários técnico-administrativos do Centro Universitário de Patos;
- c) Por docentes do Centro Universitário de Patos;

- d) Por pessoas da comunidade local e regional; e
- e) Por pessoas de outras comunidades.

CAPÍTULO VI DO ATENDIMENTO

Art. 8º - O acesso à ouvidoria poderá ser viabilizado, sempre de forma não anônima, pelos seguintes meios:

- a) Pessoalmente ou por telefone, de segundas a sextas feiras, nos turnos da manhã, tarde e noite;
- b) Por e-mail e através do formulário online, disponível no site do Centro Universitário de Patos na internet, durante 24 horas, todos os dias;
- c) Por carta.

Parágrafo único: A ouvidoria somente procederá ao atendimento das solicitações identificadas, buscando a veracidade dos fatos por meio de canais competentes da instituição.

CAPÍTULO VII DA NOMEAÇÃO DO OUVIDOR

Art. 9º - A nomeação do ouvidor será feita pelo Reitor do Centro Universitário de Patos por meio de Portaria.

Art. 10º - Os critérios para a escolha do Ouvidor serão definidos pelo Reitor, observados os requisitos necessários prescritos no **Art. 6º** deste Regulamento.

CAPÍTULO VIII DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR

Art. 11º - Constituem motivos para a destituição do ouvidor:

- a) Comprovada incompetência no desempenho de suas funções;
- b) Perda de vínculo institucional com a instituição;
- c) Prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos neste Regulamento;
- d) Conduta incompatível com a dignidade da função;
- e) Falta de desempenho satisfatório de suas atribuições;
- f) Descumprimento do prescrito neste Regulamento.

CAPÍTULO IX DA DOCUMENTAÇÃO

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

- a) Data do recebimento da demanda;
- b) Data da resposta;
- c) Nome do solicitante;
- d) Endereço / telefone / e-mail do solicitante;
- e) Forma de contato mantido: pessoal, por telefone, por e-mail (formulário online) ou carta;
- f) Origem da demanda – estudante, funcionário técnico administrativo, docente ou comunidade;
- g) Tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- h) Unidade envolvida;
- i) Situação apresentada;
- j) Resposta.

Art. 13º - A documentação das solicitações pode ser acessada durante um ano, por qualquer pessoa, exceto no que diz respeito ao nome e endereço do solicitante..

Art. 14º - O Reitor do Centro Universitário de Patos receberá, trimestralmente, 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 DA DIVULGAÇÃO

Art. 15º - A Ouvidoria divulgará semestralmente, na home page do Centro Universitário de Patos na internet, os dados gerais dos três meses anteriores.

Art. 16º - A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

- a) O número total de demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas do semestre;
- b) O movimento das demandas recebidas por mês, com o número de solicitações registradas de acordo com cada grupo de usuários;
- c) O movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações, sugestões, dúvidas e elogios;
- d) As categorias das demandas recebidas por segmento, com número de solicitações registradas em cada categoria – reclamações, sugestões, dúvidas e elogios, relacionados aos grupos de usuários;
- e) As categorias das demandas recebidas por unidade, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas às unidades envolvidas; e
- f) Os encaminhamentos adotados.

CAPÍTULO XII DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 17º - O presente Regulamento entrará em vigor na data da sua aprovação e assinatura pelo Reitor e será atualizado sempre que se constatar necessidades de mudanças.

Art. 18º - Os casos omissos neste regulamento serão resolvidos pela Reitoria do Centro Universitário de Patos.

Patos (PB), 21 de agosto de 2012

João Leuson Palmeira Gomes Alves
Reitor do UNIFIP