



## REGULAMENTO DA OUVIDORIA

### CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

**Art. 1º** A Ouvidoria da Faculdade São Leopoldo Mandic de Limeira– SLMANDIC-LIMEIRA é um canal de comunicação entre a comunidade – acadêmica e externa – e as instâncias administrativas desta Instituição de Ensino Superior, visando à defesa e promoção dos direitos dos discentes, docentes, funcionários do corpo técnico-administrativo e da comunidade externa, como forma de aperfeiçoar a democracia.

**Art. 2º** São objetivos da Ouvidoria da Faculdade SLMANDIC-LIMEIRA:

I – Assegurar a participação da comunidade na SLMANDIC-LIMEIRA, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;

II – Reunir informações sobre os diversos aspectos da SLMANDIC-LIMEIRA, com a finalidade de subsidiar o planejamento institucional;

III - Tornar-se um canal de comunicação ágil e eficaz entre as diretorias e comunidades acadêmica e externa;

IV - Colaborar na busca de respostas aos problemas inerentes à vida acadêmica e constituir-se como um serviço de busca pela qualidade na IES.

**Art. 3º** A Ouvidoria conta com outros dois canais de atendimento subordinados a ela, que visam atender públicos específicos e facilitar a comunicação com suas comunidades, a saber:

**I. Ouvidoria de Pacientes** – canal de comunicação para receber demandas de pacientes;

**II. Ouvidoria de Colaboradores** – canal de comunicação para atender as solicitações dos colaboradores da IES.

**Parágrafo Único.** As Ouvidorias de Pacientes e de Colaboradores devem submeter suas resoluções à Ouvidoria Geral, assim como gerar relatórios trimestrais, que devem ser enviados ao Ouvidor para compor o relatório geral da Ouvidoria.

## **CAPÍTULO II**

### **DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES**

**Art. 4º** O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Diretoria Geral, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor Geral.

**Art. 5º** O Ouvidor da SLMANDIC-LIMEIRA 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;
- VI – Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

**Art. 6º** O Ouvidor da SLMANDIC-LIMEIRA tem as seguintes atribuições:

- I – Receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes das comunidades acadêmica e externa e investigá-las de forma independente e crítica;
- 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 dois 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, semestralmente um relatório da Ouvidoria aos membros da Diretoria;

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

VII – Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

VIII – Acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e mantendo o requerente informado do processo.

**Parágrafo Único.** A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de sindicância ou processo administrativo que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas por ocorrência neste setor.

**Art. 7º** O Ouvidor poderá participar, sem direito a voto, das reuniões dos colegiados, quando os membros desta reunião acharem necessário.

### **CAPÍTULO III**

#### **DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR**

**Art. 8º** O cargo de Ouvidor da SLMANDIC-LIMEIRA exige os seguintes requisitos:

I – Ter curso superior completo;

II – Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;

III – Ter desenvoltura para se comunicar com os diversos setores e unidades;

IV – Possuir bom senso para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades;

V – Comprometer-se a resguardar o sigilo das informações;

VI – Atuar paralelamente à função em outro departamento ou exercer outra atividade.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DO ATENDIMENTO**

**Art. 9º** Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente ou por telefone, de segundas a sextas-feiras, das 9h00 às 19h00, ou ainda pelo e-mail ou formulário *on-line*, disponível no *site* da SLMANDIC-LIMEIRA, na Internet.

## **CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS**

**Art. 10º** A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I – Por estudantes da SLMANDIC-LIMEIRA;
- II – Por colaboradores técnico-administrativos da SLMANDIC-LIMEIRA;
- III – Por docentes da SLMANDIC-LIMEIRA;
- IV – Por pessoas da comunidade local e regional de qualquer uma de suas unidades;
- V – Por pessoas de outras comunidades.

**Parágrafo Único.** Dependendo a natureza do assunto, a critério do Ouvidor ou a pedido do interessado será garantido sigilo quanto ao nome do demandante.

## **CAPÍTULO VI DAS CATEGORIAS DE DEMANDA**

**Art. 11** A Ouvidoria recebe:

- I – Reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da Instituição e sobre serviços prestados pela SLMANDIC-LIMEIRA;
- II – Sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhoraria das instalações os serviços prestados;
- III – Elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários – técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na SLMANDIC-LIMEIRA.

## **CAPÍTULO VII DAS UNIDADES ENVOLVIDAS**

**Art. 12** São considerados setores e unidades da SLMANDIC-LIMEIRA, sobre os quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- I – As instalações físicas da IES;
- II – Os departamentos da SLMANDIC-LIMEIRA;

III – As empresas que atuam dentro da Universidade e seus serviços, como: restaurante, lanchonete, dentre outros.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DAS INSTÂNCIAS**

**Art. 13** Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias:

I - No caso de solicitações ligadas às instalações físicas, o Diretor Executivo Administrativo e Coordenador de Manutenção e Infraestrutura;

II - No caso de solicitações ligadas às questões financeiras, ao Diretor Executivo Financeiro;

III - No caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da Universidade e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Diretor Executivo Administrativo;

IV - No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o Diretor Executivo Administrativo e à Coordenação de Recursos Humanos;

V - No caso de solicitações ligadas à Central de Atendimento, Comunicação, Marketing, Eventos e Ouvidoria, ao Diretor de Informação e Comunicação;

VI - No caso de solicitações ligadas ao ensino de graduação, ao Diretor Executivo Acadêmico e ao Coordenador de Graduação do curso correspondente;

VII - No caso de solicitações ligadas ao Diretor Executivo Acadêmico e ao Diretor de Extensão e ao Diretor de Pós-Graduação e Pesquisa;

VIII - No caso de solicitações ligadas às telecomunicações e informática, ao Diretor de Tecnologia da Informação;

IX - No caso de solicitações ligadas aos Laboratórios, ao Diretor de Extensão e Diretor Executivo Acadêmico;

X - No caso de solicitações ligadas à Editoração ao Diretor de Extensão e Diretor Executivo Administrativo.

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

**§2º** Os responsáveis pelas unidades e setores envolvidos devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas à Ouvidoria.

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

## **CAPÍTULO IX**

### **DA DOCUMENTAÇÃO**

**Art. 14** 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 – Telefone/*e-mail* do solicitante;
- V – Forma de contato mantido – pessoal, por telefone, *e-mail* ou formulário *on line*;
- VI – Proveniência da demanda – estudante, colaborador técnico-administrativo, docente ou comunidade;
- VII – Tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VIII – Unidades ou setores envolvidos;
- IX – Situação apresentada; e
- X – Resposta.

**Art. 15** A documentação das solicitações pode ser acessada somente pelos Coordenadores e Diretores, com autorização do Diretor Geral.

## **CAPÍTULO IX**

### **DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR**

**Art. 16** O Ouvidor poderá ser destituído de suas funções, mediante deliberação de 2/3 dos membros do Conselho Superior, por iniciativa do Diretor Geral.

**Art. 17** - Constituem motivos para destituição do Ouvidor:

- I - Perda do vínculo funcional com a Instituição ou alteração do regime de trabalho;

- II - Prática de ato que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos nessa resolução;
- III - Conduta ética incompatível com a dignidade da função;
- IV - Outras práticas e condutas que, a critério do CONSU, justifiquem a destituição.

## **CAPÍTULO XI**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 18.** O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior – CONSU, revogadas as disposições em contrário.

Limeira, 29 de agosto de 2023.



Prof. Dr. José Luiz Cintra Junqueira

Presidente do Conselho Superior - CONSU