



## 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.

### CAPÍTULO II

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

**Art. 2º** O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Diretoria Geral, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor Geral.

**Art. 3º** 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 e mediação 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. 4º** 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 áreas envolvidas as solicitações para que possam:

- a) No caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não o reconhecer 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, anualmente 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. 5º** 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. 6º** 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. 7º** Na Ouvidoria, as pessoas são via formulário *on-line*, disponível no *site* da SLMANDIC-LIMEIRA (<https://slmandiclimeira.com.br/ouvidoria/>).

#### **CAPÍTULO V**

##### **DOS USUÁRIOS**

**Art. 8º** 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. 9º** A Ouvidoria recebe:

I – Reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer áreas 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.

IV – Solicitações de informações sobre processos seletivos da Instituição, cursos e apreciação de projetos externos que envolvam a IES.

## **CAPÍTULO VII**

### **DAS UNIDADES ENVOLVIDAS**

**Art. 10º** 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. 11º** 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 Marketing;

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. 12º** 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;

VI – Proveniência da demanda – estudante, colaborador técnico-administrativo, docente ou comunidade;

VII – Tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;

VIII – Setores envolvidos;

IX – Situação apresentada; e

X – Resposta.

**Art. 13º** A documentação das solicitações pode ser acessada somente pelos Coordenadores e Diretores, com autorização do Diretor Geral.

**CAPÍTULO X**  
**DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR**

**Art. 14º** O Ouvidor poderá ser destituído de suas funções, mediante deliberação de 2/3 dos membros do Conselho Superior, por iniciativa do Diretor Geral.

**Art. 15º** - 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. 16º.** O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior – CONSU, revogadas as disposições em contrário.

Limeira, 28 de abril de 2026.



Prof. Dr. José Luiz Cintra Junqueira

Presidente do Conselho Superior - CONSU