

2021

# **REGULAMENTO DE OUVIDORIA**

Gabriela Henriqson

Centro Universitário Uniabeu

Regulamento de Ouvidoria

## Apresentação

A Ouvidoria Geral da Uniabeu foi instituída com a finalidade de assegurar aos usuários dos serviços ofertados o direito de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito dessa Instituição Federal de Ensino. Assim, atua no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração.

A atuação da Ouvidoria atende, fundamentalmente, ao comando constitucional do artigo 37, parágrafo 3º da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 que determina ao Poder Executivo, observadas as disposições legais, a instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos, especialmente aos usuários dos serviços públicos e garantir espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados.

Atua em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos.

O principal e mais importante papel da Ouvidoria Geral da Uniabeu é ser o canal de diálogo entre os interesses dos cidadãos que a acionam e o interesse público. E, nesse aspecto, reside atuação da Ouvidoria: seu papel não é o de se contrapor à Administração da Instituição, na defesa do cidadão, mas de garantir que o cidadão tenha sua demanda efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais.

A função mediadora/conciliadora funciona como um canal de atendimento e solução de impasses, uma vez que existem conflitos em razão da diversidade de opiniões e percepções próprias da natureza humana e muitos destes conflitos surgem do relacionamento entre as instituições públicas e os usuários dos serviços por ela prestados, que deseja ver seu caso resolvido. Portanto, a Ouvidoria funciona como uma ponte entre as instituições e a sociedade visando a prestação de um serviço público de qualidade e que atenda ao cidadão.

As demandas recebidas são registradas, instruídas, analisadas e recebem tratamento formal e adequado. Após uma triagem preliminar, essas são respondidas diretamente aos interessados, quando for o caso, ou encaminhadas às unidades organizacionais para instrução de resposta ou apuração.

## IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Atualmente, encontra-se sob a gestão da(o) Técnica(o) Francisca Candida Braga Neta designada para a função de Ouvidor(a) Geral da Uniabeu, através da Portaria Uniabeu nº. 464/21 de 24 de maio de 2021.

**E-mail:** [ouvidoria@abeugraduacao.com.br](mailto:ouvidoria@abeugraduacao.com.br)

**Página Institucional:** <https://www.uniabeu.edu.br/ouvidoria/>

**Endereço:** Rua Itaiara, 301. Belford Roxo - RJ

**Localização:** Recepção da Pró-Reitoria do Campus de Belford Roxo.

**Telefone:** 2104.0450 Ramal 316

**Horário de atendimento:** Segunda a quinta-feira 11h às 15h, das 16h às 21h. Sexta-feira das 12h00 às 15h, das 16h às 21h00min.

**Compromisso com o atendimento:** Instituir e manter serviços de atendimento às reclamações, denúncias, solicitações, elogios e sugestões dos cidadãos, especialmente aos usuários dos serviços ofertados pela UNIABEU ou que de-les desejam usufruir, bem como atuar na mediação/conciliação de conflitos quando assim demandado.

**Forma de monitoramento com o atendimento:** Acompanhamento do Banco de Dados da Ouvidoria Geral.

## **REGULAMENTO**

### **CAPÍTULO I**

#### **DA OUVIDORIA**

**Art. 1º** A Ouvidoria do Centro Universitário Uniabeu é um elo entre a comunidade externa e interna e a Reitoria da Instituição de Ensino, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia na relação com a sociedade, bem como garantir aos usuários proteção e defesa dos seus direitos.

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

I – assegurar a participação da comunidade junto à IES, por meio da recomendação de melhorias das atividades desenvolvidas;

II – reunir informações sobre diversos aspectos da IES, com o fim de subsidiar o planejamento institucional;

III - Abrir canais de comunicação entre a direção (gestão) da Uniabeu e as diversas instâncias da comunidade acadêmica e externa, facilitando a troca de informações;

IV - Incrementar o exercício da autocrítica, estimulando a participação responsável de todos os membros e setores da IES;

V – garantir tratamento responsável e seguro das informações recebidas, baseando-se na transparência, eficácia e preservação da identidade dos participantes.

## CAPÍTULO II

### DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

**Art. 3º** O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Reitoria e / ou Pró-Reitoria Acadêmica.

**Art. 4º** O(a) ouvidor(a) tem como competência:

- I– Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço Ouvidoria;
- II– Atuar na prevenção e mediação de conflitos, com o suporte de uma equipe de atendimento;
- III–Atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- V– 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 beneficiadas pelo seu trabalho.

**Art. 5º** O(a) ouvidor(a) do Centro Universitário Uniabeu tem as seguintes atribuições:

I - Receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios, provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;

II - Selecionar e 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: 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 dez dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;

V – Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;

V– Elaborar semestralmente, relatório executivo das solicitações dirigidas ao Ouvidor, não podendo constar nomes de solicitantes, sobre o andamento da Ouvidoria, a serem

encaminhadas:

- a) Ao Reitor do Centro Universitário Uniabeu, listagem completa;
- b) Aos Pró-reitores, Diretores e Gerentes do Centro Universitário Uniabeu a listagem das solicitações ligadas à cada Área/IES, mediante solicitação da Reitoria.

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, baseada em análise das comunicações com a Ouvidoria;

VIII – Retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada;

IX - Apoiar o planejamento, execução e análise de pesquisas periódicas de clima organizacional e/ou satisfação com a comunidade acadêmica realizadas pelas áreas;

X - Divulgar os resultados das pesquisas à comunidade administrativa e acadêmica.

Parágrafo Único – Nos casos em que a situação requeira urgência que impeça essa iniciativa, a providência prevista na alínea “a” do inciso II deste artigo, será precedida de comunicação, ainda que informal, ao Reitor ou ao Pró-Reitor Acadêmico, que poderá determinar diverso acionamento.

**Art. 6º** A ouvidoria compete tomar ciência e analisar os resultados da pesquisa de clima organizacional, que é definida como um instrumento de avaliação do atendimento das expectativas das pessoas, permitindo identificar causas de baixa motivação de funcionários para o trabalho e oferecendo informações a serem utilizadas no planejamento de ações que visem à melhoria das atividades dos funcionários.

**Art. 7º** A ouvidoria compete tomar ciência e analisar os resultados da pesquisa de satisfação, que tem como objetivo principal detectar situações que possam levar à insatisfação dos alunos ou demais usuários, tanto em sala de aula, quanto no momento da utilização de quaisquer outros serviços oferecidos pelo Centro Universitário Uniabeu.

Parágrafo Único – A partir do registro das informações coletadas, por meio da pesquisa de satisfação, é atribuição da ouvidoria, sem prejuízo das competências dos setores envolvidos, apoiar ações que venham abrandar ou eliminar os focos de insatisfação dos estudantes e demais usuários.

### **CAPÍTULO III**

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

**Art. 8º** O cargo de Ouvidor(a) será exercido por membro da gestão acadêmica da instituição do Centro Universitário Uniabeu e exige os seguintes requisitos:

I - Ter curso superior completo; (opcional)

II - Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;

III - Ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da casa;

IV - Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades;

V - Conhecer profundamente a IES, suas diversas Instâncias e documentos, bem como a legislação que normatiza o Ensino Superior;

VI - Boa capacidade de comunicação, relacionamento e empatia, objetivando a compreensão das questões apresentadas pelos solicitantes;

VII - Isenção nas análises e propostas (imparcialidade);

VIII - Agir de modo criativo, propondo medidas voltadas para a solução das questões apresentadas;

IX - Evitar postura de agente de punição;

X - Agir com espírito de colaboração e cortesia;

XI - Possuir habilidades autocompositivas;

XII - Resguardar sempre que possível o sigilo das informações.



## CAPÍTULO IV

### DO ATENDIMENTO

**Art. 9º** Na Ouvidoria, as pessoas podem ser atendidas:

I - O acesso à Ouvidoria poderá ser viabilizado pela Internet <https://www.uniabeu.edu.br/ouvidoria/>, por telefone 2104.0450 Ramal 316 e presencialmente na sala da Ouvidoria.

II - Presencialmente, mediante solicitação de agendamento por meio do contato web, em local e horário a ser definido pela Ouvidoria.

## CAPÍTULO V

### DOS USUÁRIOS

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

I - por estudantes ou seus responsáveis;

II - por usuários em geral de qualquer dos serviços prestados pelo Centro Universitário Uniabeu;

III - por funcionários técnico-administrativos do Centro Universitário Uniabeu;

IV - por funcionários docentes do Centro Universitário Uniabeu;

V - por pessoas da comunidade local e regional;

VI - por pessoas de outras comunidades.

§ 1º - Às reclamações, notadamente as anônimas, será dispensado tratamento que preserve a dignidade, a honra e a moral das pessoas cujas condutas forem objeto dessa demanda, dando o devido encaminhamento para melhoria da oferta do serviço.

§ 2º - Em qualquer caso, é garantido o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários, aos quais só terão acesso o próprio Ouvidor, o Presidente da CPA e, sendo o caso, o Reitor, e Responsáveis pelos Setores.

## CAPÍTULO VI

### DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

**Art. 11º** A Ouvidoria recebe:

I - reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades do Centro Universitário Uniabeu e sobre serviços prestados por esta;

II - sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações do Centro Universitário Uniabeu;

III - consultas, em que os solicitantes podem obter variadas informações;

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 Uniabeu.

## CAPÍTULO VII

### DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

**Art. 12º** São consideradas unidades do Centro Universitário Uniabeu, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

I - as instalações físicas de toda a Instituição, como: salas de aula, biblioteca, estacionamentos, portões de acesso, calçadas, vias pavimentadas, banheiros, laboratórios, dentre outros;

II - os setores do Centro Universitário Uniabeu e seus serviços, como: Reitorias, Coordenações, Tesouraria, Central de Atendimento ao Estudante, Biblioteca, Setor de Informática, Telefonia, Vigilância, Recursos Humanos, dentre outros;

III - as empresas que atuam dentro do Centro Universitário Uniabeu e seus serviços, como: lanchonetes, dentre outros, eventuais ou não;

IV - os funcionários diretores, docentes, técnico-administrativos, quando a solicitação for direcionada;

V - os cursos, coordenações e departamentos, quando a solicitação for dirigida a eles como um todo;

VI - as chefias, quando a solicitação for dirigida a ela.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DAS INSTÂNCIAS**

**Art. 13º** Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

I - no caso de solicitações ligadas às instalações físicas, a Direção Administrativa;

II - no caso de solicitações ligadas a Setores e a seus serviços, os Gerentes e / ou Encarregados de Áreas;

III - no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o seu chefe imediato e Diretoria Administrativa;

IV - no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário docente, as coordenações de cursos;

V - no caso de solicitações ligadas a um curso, o respectivo Coordenador;

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

§ 2º As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender as questões ligadas a Ouvidoria.

§ 3º Quando procuradas, as unidades têm até três dias para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito, salvo quando a circunstância requerer prazo menor, que será determinado pelo Ouvidor.

## CAPÍTULO IX

### DA DOCUMENTAÇÃO

**Art. 14º** Todas as solicitações da 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, quando informado;

IV - endereço/telefone/e-mail do solicitante, quando informado;

V - forma de contato mantido – pessoal, por telefone ou por e-mail;

VI - proveniência da demanda – estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;

VII - tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;

VIII - unidade ou setor envolvido;

IX - situação apresentada;

X - resposta.

**Art. 15º** A Reitoria recebe, mensalmente, a listagem das solicitações encaminhadas a Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

### DA DIVULGAÇÃO

**Art. 16º** O ouvidor cuidará de divulgar a comunidade em geral e aos estudantes, seus responsáveis e demais usuários dos serviços do Centro Universitário Uniabeu, em particular, da disponibilidade do serviço de Ouvidoria, com esclarecimento dos seus objetivos.

**Art. 17º** A página principal do Centro Universitário Uniabeu, na internet, divulgará o Serviço de Ouvidoria da Instituição, disponibilizando, de maneira cômoda, o acesso automático, por e-mail, dos respectivos serviços.

## **CAPÍTULO XI**

### **DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR**

**Art. 18º** – O Ouvidor poderá ser destituído de suas funções, por iniciativa do Reitor e Pró-reitor acadêmico ou mediante deliberação

**Art. 19º** – 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 extrapole 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 Reitor e Pró-reitor acadêmico, justifiquem a destituição.

## **CAPÍTULO XII**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 20º** O presente Regulamento entra em vigor nesta data, devendo permanecer afixado nos murais do Centro Universitário Uniabeu, bem como visível no site institucional e em demais locais que permitam ampla visibilidade ao público.

## **Código de Ética da Ouvidoria**

Código de Ética do Ouvidor

(Associação Brasileira de Ouvidores)

Considerando que, a natureza da atividade da Ouvidoria está diretamente ligada à compreensão e respeito às necessidades, direitos e valores das pessoas.

Considerando que, por necessidades, direitos e valores entende-se não apenas questões materiais, mas também questões de ordem moral, intelectual e social, e que direitos só têm valor quando efetivamente reconhecidos.

Considerando que, no desempenho de suas atividades profissionais e dependendo da forma como essas sejam desempenhadas, os Ouvidores/Ombudsman podem efetivamente fazer aplicar, alcançando esses direitos.

Considerando que, a função do Ouvidor/Ombudsman visa o aperfeiçoamento do Estado, da Empresa, a busca da eficiência e da austeridade administrativa.

Finalmente, considerando que, no exercício das suas atividades os Ouvidores/Ombudsman devem defender intransigentemente os direitos inerentes da pessoa humana, balizando suas ações por princípios éticos, morais e constitucionais.

Os membros da ABO – Associação Brasileira de Ouvidores resolvem instituir o Código de Ética, nos termos enumerados a seguir:

1. Preservar e respeitar os princípios da “Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e das Constituições Estaduais”.
2. Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, honesta e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações.
3. Agir com transparência, integridade e respeito.
4. Atuar com agilidade e precisão.
5. Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade.
6. Reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa.
7. Exercer suas atividades com independência e autonomia.

8. Ouvir seu representado com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito.
9. Resguardar o sigilo das informações.
10. Facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos, agindo com imparcialidade e justiça.
11. Responder ao representado no menor prazo possível, com clareza e objetividade.
12. Atender com cortesia e respeito as pessoas.
13. Buscar a constante melhoria das suas práticas, utilizando eficaz e eficientemente os recursos colocados à sua disposição.
14. Atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades.
15. Promover a reparação do erro cometido contra o seu representado.
16. Buscar a correção dos procedimentos errados, evitando a sua repetição, estimulando, persistentemente, a melhoria da qualidade na administração em que estiver atuando.
17. Promover a justiça e a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos.
18. Jamais utilizar a função de Ouvidor para atividades de natureza político-partidária ou auferir vantagens pessoais e/ou econômicas.
19. Respeitar e fazer cumprir as disposições constantes no “Código de Ética”, sob pena de sofrer as sanções, que poderão ser de advertência, suspensão ou expulsão dos quadros associativos, conforme a gravidade da conduta praticada, devendo a sua aplicação ser comunicada ao Órgão ou Empresa na qual o Ouvidor exerça suas atividades.
20. As sanções serão impostas pela Diretoria Executiva da ABO, ex-ofício ou mediante representação, com direito a recurso ao Conselho Deliberativo, em prazo de 15 dias após a imposição da penalidade aos membros do quadro associativo.
21. As Seções Estaduais poderão ter o seu “Código de Ética e Conduta”, que deverão ser submetidos à apreciação do Conselho Deliberativo da ABO.
22. As sanções impostas pelas Seções Estaduais da ABO poderão ser objeto de recurso ao Conselho Deliberativo da ABO, no prazo de 15 dias.
23. Os procedimentos para a avaliação e aplicação das sanções serão definidos por Resolução da Diretoria Executiva.

## Modelo de Formulário

# Formulário

Preencha o formulário abaixo, ou envie um e-mail para [ouvidoria@abeugraduacao.com.br](mailto:ouvidoria@abeugraduacao.com.br)

Identificação

  

- Aluno
- Professor
- Funcionário
- Outros

Nome

---

E-mail

---

Telefone

---

Assunto

---

Mensagem

Enviar