



# REGULAMENTO DA OUVIDORIA

2018

## CAPÍTULO I

---

### DA OUVIDORIA

---

**Art. 1º** A Ouvidoria do Centro Universitário Sant'Anna é um elo entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias acadêmico-administrativas da IES, visando aperfeiçoar a gestão e estimular um ambiente democrático.

**Art. 2º** São objetivos da Ouvidoria da IES:

- I. Assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas; e
- II. Reunir informações sobre diversos aspectos da IES, com o fim de contribuir para a gestão institucional.

## CAPÍTULO II

---

### DA OUVIDORIA E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

---

**Art. 3º** A Ouvidoria é independente e será regida pela legislação em vigor e normas institucionais.

**Art. 4º** A ouvidoria da IES atua 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 como docentes, discentes, corpo técnico-administrativo e comunidade externa.

**Art. 5º** A ouvidoria do Centro Universitário Sant'Anna tem as seguintes atribuições:

- I. Receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;
- 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;
  - d) No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.
- III. Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de cinco 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. Elaborar relatórios semestrais sobre o andamento da Ouvidoria e encaminhá-los à Reitoria e às Pró-Reitorias de Graduação; Administração e Planejamento e de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão para que sejam usados como ferramenta de gestão;
  - 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. Retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada.

---

## CAPÍTULO III

---

### DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

---

**Art. 6º** O cargo de Ouvidor do Centro Universitário Sant'Anna exige os seguintes requisitos:

- I. Ter formação compatível;
- II. Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;
- III. Ter desenvoltura para se comunicar com os diversos setores da IES e com a comunidade;
- IV. Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.

---

## CAPÍTULO IV

---

### DO ATENDIMENTO

---

**Art. 7º** A ouvidoria, para atender seus objetivos deverá prestar atendimento pessoal ou por telefone, por *e-mail* e através do formulário *on line*, disponível no *site* da IES na Internet, durante 24 horas, todos os dias e por meio de formulários que podem ser

depositados em caixas coletoras, destinadas a este fim, disponibilizadas na IES.

---

## CAPÍTULO V

---

### DOS USUÁRIOS

---

**Art. 8º** A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. Por discentes da IES;
- II. Por funcionários técnico-administrativos da IES;
- III. Por funcionários docentes da IES;
- IV. Por pessoas da comunidade local e regional;
- V. Por pessoas de outras comunidades.

Parágrafo único. As solicitações anônimas poderão ser avaliadas pela ouvidoria e aquelas cuja autoria é identificada, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais do usuário, será garantido.

---

## CAPÍTULO VI

---

### DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

---

**Art. 9º** A Ouvidoria recebe:

- I. Reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da Instituição e sobre serviços prestados pela IES;
- II. Sugestões, em que o usuário pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações da IES;
- III. Consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações;
- IV. Elogios, em que o usuário pode elogiar funcionários – técnico-administrativos e/ou docentes -, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na IES.

## CAPÍTULO VII

---

### DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

---

**Art. 10.** São consideradas unidades do Centro Universitário Sant'Anna, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- I. Das instalações físicas da IES, como: salas de aula, estacionamentos, portões, calçadas, vias pavimentadas, banheiros, laboratórios, Centro de Convivência, dentre outros;
- II. Dos setores da IES e seus serviços, como: Protocolo, Central de Atendimento ao Aluno, Biblioteca, Telefonia, Vigilância, Recursos Humanos, Setor de Informática, dentre outros;
- III. Das empresas que atuam dentro da IES e seus serviços, como: restaurantes, lanchonete, serviço de reprografia, dentre outros;
- IV. Dos funcionários técnico-administrativos e docentes da IES, quando a solicitação for direcionada;
- V. Dos cursos quando a solicitação for dirigida a eles;
- VI. Da Reitoria, das Pró-Reitorias de Graduação; Administração e Planejamento e de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão e suas Assessorias, dos Núcleos acadêmicos e das Comissões Institucionais.

**Art. 11.** Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

- I. No caso de solicitações ligadas às instalações físicas, à Pró-Reitoria de Planejamento e Administração;
- II. No caso de solicitações ligadas a área acadêmica, aos setores ligados à Pró-Reitoria de Graduação e à Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão, dentro de suas competências;
- III. No caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da IES e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta à Pró-Reitoria de Planejamento e Administração;
- IV. No caso de solicitações gerais ligadas a empresas que atuam dentro da IES, diretamente ao Pró-Reitoria de Planejamento e Administração;
- V. No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, ao Encarregado do Setor;
- VI. No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário docente, ao Coordenador do Curso;
- VII. No caso de solicitações ligadas a um curso, ao Coordenador do Curso;

- VIII. No caso de solicitações ligadas às atividades de pesquisa, pós-graduação e extensão, à Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão;
- IX. Nos casos das Pró-Reitorias, Núcleos Acadêmicos e Comissões Institucionais, ao Reitor;
- X. No caso do Reitor, à Mantenedora.

§ 1º A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, 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 à Ouvidoria.

§ 3º Quando procuradas, as unidades devem prestar a informação ou atendimento prontamente com vistas ao cumprimento do prazo que a ouvidoria tem para responder ao solicitante que é de cinco dias.

---

## CAPÍTULO VIII

---

### DA DOCUMENTAÇÃO

---

**Art. 12.** 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. Endereço/telefone/*e-mail* do solicitante;
- V. Forma de contato mantido – pessoal, por telefone, *e-mail*, formulário *on line* ou caixa coletora;
- VI. Proveniência da demanda – estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;
- VII. Tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VIII. Unidade envolvida;
- IX. Situação apresentada;
- X. Resposta.

**Art. 13.** Os setores/pessoas responsáveis recebem, bimestralmente, 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 IX

---

### DA DIVULGAÇÃO

---

**Art. 14.** A Ouvidoria divulga, semestralmente, na sua *home page* os dados gerais dos serviços prestados.

**Art. 15.** A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

- I. O número total das demandas recebidas;
- II. O movimento das demandas registradas de acordo com cada grupo de usuários;
- III. O movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;
- IV. O movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail, por telefone/fax, pelo formulário *on line* e pelas caixas coletoras.

## CAPÍTULO X

---

### DISPOSIÇÕES GERAIS

---

**Art. 16.** A Ouvidoria deverá colocar nas várias instalações da IES, caixas com cadeado, com identificação de "OUVIDORIA", para receber solicitações que não foram feitas por outros meios.

**Art. 17.** Revogam-se as disposições em contrário.

**Art. 18.** O Cargo de ouvidor será nomeado pelo Reitor para um mandato de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzido.

**Art. 19.** Este regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pela Reitoria.

São Paulo, 12 de março de 2018

Prof. Dr. Natanael Átilas Aleva  
Reitor