

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

Colatina, janeiro de 2022.

CAPÍTULO I

DA COMPOSIÇÃO E DA SEDE

Art. 1. O serviço de OUVIDORIA do Centro Universitário Castelo Branco é um setor de assessoria à Reitoria, tendo como propósito oferecer aos clientes (alunos, professores, funcionários e comunidade externa) um espaço único e reservado para a efetivação de elogios, sugestões, críticas, denúncias, reclamações sobre o atendimento, instalações e serviços prestados na instituição.

Art. 2. O serviço será constituído e representado por um(a) Ouvidor(a).

Art. 3. A Ouvidoria terá sede na Av. Brasil, 1303 – Maria das Graças – Colatina - ES, CEP: 29705-915 – Setor de Ouvidoria.

CAPÍTULO II

DOS PRINCÍPIOS E MISSÃO

Art. 4. São princípios da ouvidoria:

- I. Considerar e analisar todas as sugestões e críticas recebidas;
- II. Responder à demanda de maneira ágil, objetiva e verdadeira;
- III. Potencializar a imagem de seriedade da Instituição.

Art. 5. É missão da Ouvidoria:

“Estabelecer um canal aberto e permanente de comunicação entre alunos, professores, funcionários e pessoas da comunidade externa na busca da integração e transparência dos serviços prestados, da missão institucional e dos princípios da ética, da moral, do bem estar e da cidadania”.

CAPÍTULO III

DOS OBJETIVOS

Art. 6. São objetivos da Ouvidoria:

- I. O fortalecimento e o aperfeiçoamento do processo democrático da Instituição;
- II. Mudanças de posturas e procedimentos visando à melhoria da qualidade;
- III. Atendimento especial e personalizado.



CAPÍTULO IV

DA ORGANIZAÇÃO, ATRIBUIÇÃO E FUNCIONAMENTO

Art. 7. São atribuições da Ouvidoria:

- I. Receber e examinar sugestões, elogios, reclamações, denúncias e críticas dos clientes internos e externos, incluindo alunos, professores, funcionários e comunidade externa sobre o atendimento, instalações e serviços prestados na instituição, dando encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados, com retorno aos interessados.
- II. Encaminhar aos setores da instituição essas manifestações dos clientes; acompanhar as providências adotadas e garantir o retorno aos interessados.
- III. Organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas, monitorar, a partir delas, o desempenho da instituição no cumprimento de suas finalidades e elaborar pesquisas de satisfação de clientes.
- IV. Produzir relatórios que expressam expectativas, demandas e nível de satisfação dos clientes internos e externos e sugerir mudanças a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas.
- V. Encaminhar para o conhecimento e apreciação da Reitoria do Centro Universitário Castelo Branco possíveis soluções para os conflitos.
- VI. Informar ao autor da solicitação alternativa e soluções, fornecendo-lhe os devidos esclarecimentos.
- VII. Guardar sigilo, agir com imparcialidade, integridade, bom senso e justiça referentes às informações levadas a seu conhecimento, no exercício das funções.
- VIII. Sugerir medidas que contribuam para a melhoria dos serviços.
- IX. Informar ao denunciante sobre o recebimento da mensagem, enviando-lhe resposta fundamentada pela instituição com clareza e objetividade.
- X. Responder as manifestações conforme a ordem de chegada no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.
- XI. A Ouvidoria responderá apenas as mensagens com a identificação de autoria.
- XII. Para o cumprimento da missão Ouvidoria, o Reitor da Instituição deverá manifestar-se sobre as demandas no prazo de até 10 (dez) dias úteis.
- XIII. A exceção ao cumprimento desse prazo deverá ser justificada, por escrito, à Ouvidoria.
- XIV. Na hipótese de ocorrência de denúncia, que não seja relacionada às finalidades da Ouvidoria, esta será encaminhada à Reitoria do UNICB.

- XV. A denúncia anônima somente será analisada, quando composta de fatos ou informações objetivas que possibilitem a verificação e identificação dos elementos concretos denunciados.
- XVI. Os casos não contemplados neste regulamento serão resolvidos pela Reitoria do Centro Universitário Castelo Branco.

CAPÍTULO V

DOS PRINCÍPIOS NORTEADORES

Art. 8. Princípios norteadores:

- I. A Ouvidoria será um canal de comunicação, diálogo e interação.
- II. A Ouvidoria funcionará como elo no relacionamento entre direção, coordenação, alunos, professores e funcionários.
- III. A Ouvidoria funcionará como órgão mediador.
- IV. Reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;
- V. Ouvir seu cliente com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito.
- VI. Atender com cortesia e respeito às pessoas.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 9. Este regulamento está em consonância com Código de Ética do Ouvidor, editada pela Associação Brasileira de Ouvidoria – ABO.

Art. 10. Este regulamento poderá ser alterado por determinação escrita da Reitoria do Centro Universitário Castelo Branco.

Art. 11. Este regulamento entra em vigor na data da sua assinatura.

Art. 12. Este Regulamento entra em vigor nesta data.

Publique-se. Cumpra-se. Cientifique-se.

Colatina, 26 de janeiro de 2022.


Luciano Carlos Merlo
Reitor