



Centro Universitário São Camilo

São Paulo

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

Aprovado no Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEPE) e Conselho de Administração Superior (CAS) em 06 de junho de 2019, Processo 022/2019 e Parecer 022/2019. Entra em vigor na data de com vigência na data de sua publicação. Publicado em 17 de junho de 2019.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS

Art. 1º - A Ouvidoria do Centro Universitário São Camilo - São Paulo é um órgão de comunicação vinculado a Reitoria. Representa um mecanismo institucionalizado de interação entre a comunidade acadêmica, colaboradores e membros da sociedade civil, visando o aperfeiçoamento do modelo administrativo, das ações institucionais e a constante melhoria nos processos internos, em prol de toda comunidade interna e externa.

Art. 2º - São objetivos da Ouvidoria:

- I – Fortalecer os princípios da democracia participativa;
- II – Incentivar o exercício da cidadania;
- III – Atuar como instrumento para melhoria da qualidade de serviços prestados no Centro Universitário São Camilo;
- IV – Garantir a toda comunidade envolvida nas atividades da Instituição de Ensino o direito à informação.

Art. 3º - A Ouvidoria do Centro Universitário São Camilo, tem por finalidade:

- I – Proporcionar oportunidade de intervenção crítica e estimular a prática da cidadania e censo de justiça, com a participação de toda a comunidade interna e externa.
- II - Recepcionar, analisar e registrar as manifestações, reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias que não foram devidamente solucionadas pelos canais de atendimento habituais, encaminhando para as áreas competentes para instrução de resposta.
- III – Acompanhar as providências adotadas pelas áreas competentes, mantendo o autor da demanda informado, observando que:

III.I. Caberá a área competente, examinar, justificar a impossibilidade e, quando possível, adotar a medida sugerida, sempre em conformidade com as Normas e Regulamentos Institucionais;

III.II. Nos casos de denúncia, caberá a área competente verificar a veracidade das informações e apurar os fatos, garantindo sigilo do denunciante.

III.III. As manifestações positivas serão compartilhadas com os setores e colaboradores indicados.

IV – Propor aos membros da Reitoria medidas de aperfeiçoamento e de funcionamento dos setores da Instituição;

V – Sugerir, nos casos de conduta ilegal, a abertura de sindicância para apuração dos fatos.

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO

Art. 4º - A Ouvidoria do Centro Universitário São Camilo será dirigida por um(a) Ouvidor(a) nomeado(a), por prazo indeterminado, pelo Reitor, com a atribuição de executar os procedimentos internos da Ouvidoria e acolher as manifestações que lhe forem dirigidas por qualquer canal de comunicação.

Art. 5º - Para o exercício da função de Ouvidor, são exigidos os seguintes requisitos:

I – O cargo de Ouvidor é de livre provimento devendo o ocupante ter formação superior e conhecimento do funcionamento das instituições educacionais camilianas.

II – O Ouvidor deverá possuir Certificação emitida por órgão competente - Associação Brasileira de Ouvidores (ABO).

III – Demonstrar competência para assumir as funções com responsabilidade, discrição, ética, integridade, imparcialidade e transparência.

IV – Demonstrar sensibilidade e empatia no trato com o autor da demanda, resguardando o sigilo da informação e reconhecendo os limites impostos por Normas e Regulamentos da Instituição.

V – Divulgar o canal de atendimento da Ouvidoria aos membros da comunidade, por meio do site Institucional e outros meios de publicidade.

Art. 6º - Em caso de ausência temporária do titular da Ouvidoria, por motivo de férias ou tratamento de saúde, responderá pela área o assistente administrativo indicado pelo Reitor.

Art. 7º - À Ouvidoria será assegurada plena autonomia funcional no exercício de suas atribuições, resguardada a vinculação hierárquica prevista no art. 1º deste Regulamento.

Art. 8º - A Ouvidoria contará com apoio das áreas que compõem a estrutura organizacional do Centro Universitário São Camilo para o desenvolvimento de suas atribuições.

CAPÍTULO III

DO FUNCIONAMENTO

Art. 9º - O acesso da comunidade à Ouvidoria será por meio do site Institucional – www.saocamilo-sp.br, por e-mail (endereço eletrônico: ouvidoria@saocamilo-sp.br), telefone e atendimento presencial personalizado.

I – O acesso pelo site Institucional ocorrerá com o preenchimento de formulário eletrônico em que o usuário deverá informar a manifestação desejada e, após o envio, será gerado um número de protocolo para acompanhamento.

II - A manifestação por e-mail - ouvidoria@saocamilo-sp.br, será recebida e respondida pelo Ouvidor, dentro do prazo previsto por este Regulamento.

III – Para o atendimento por telefone, o demandante deverá expor sua demanda e o Ouvidor informará o canal para o preenchimento do formulário específico.

IV – Para o atendimento presencial personalizado será necessário o agendamento prévio. Os casos de atendimento presencial classificados como urgentes serão tratados como exceção.

Art. 10 – Para o pleno exercício de suas competências, a Ouvidoria contará com sistema eletrônico para registro das demandas, no qual serão cadastradas as informações necessárias para o processamento da manifestação e o encaminhamento de resposta ao autor da demanda.

I – Independentemente da forma pela qual sejam os fatos comunicados à Ouvidoria, a manifestação sempre deverá ser objeto de preenchimento do formulário eletrônico, que será direcionado às áreas competentes para uma resposta final ao autor da demanda.

II – A área, objeto do questionamento, deverá devolver a demanda a Ouvidoria, com as devidas informações sobre o assunto, dentro do prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento. Caso seja necessário, considerando a complexidade da manifestação, o Ouvidor poderá estender o prazo por mais 05 (cinco) dias úteis.

III – Poderão ser agrupados casos semelhantes para o mesmo encaminhamento, todavia, as respostas deverão ser individualizadas.

Art. 11 – É vedada à Ouvidoria a apuração de denúncias ou a tomada de providências decorrentes de processos administrativos instaurados a partir de manifestações cadastradas.

Art. 12 – São obrigações da Ouvidoria

I – Organizar o fluxo das demandas e estruturar o relacionamento entre as diversas áreas internas e externas, sempre com discrição e cuidado, visando ao atendimento satisfatório de todos os envolvidos, com respostas objetivas e esclarecedoras;

II – Receber as manifestações e dar o devido encaminhamento, mesmo aquelas sem identificação.

III – Assegurar que o autor da demanda receba uma resposta dentro do prazo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por mais 05 (cinco), conforme complexidade da demanda.

IV – Informar aos membros da Reitoria quando uma área competente deixa de apresentar uma resposta dentro do prazo estabelecido no item anterior.

V – Recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial.

VI – Atender o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento;

VII – Manter em arquivo de acesso controlado, todas as manifestações tramitadas, contendo os encaminhamentos, respostas e conclusões.

Art.13 – A Ouvidoria elaborará periodicamente relatório de atendimento com a descrição de reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias discriminados por assunto e área demandada.

I – Os relatórios da Ouvidoria deverão ser encaminhados ao Reitor que poderá enviá-los às áreas competentes.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 14 - Os casos omissos serão avaliados pela Reitoria, que deliberará sobre eles, informando da decisão à Ouvidoria.

Art. 15 – As alterações nos termos do presente Regulamento serão encaminhadas aos membros da Reitoria e aos Conselhos Superiores, (Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão – CEPE e Conselho de Administração Superior – CAS), para aprovação.

Art. 16 - O presente Regulamento entrará em vigor na data de sua PUBLICAÇÃO, após aprovação pelo Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão – CEPE e Conselho de Administração Superior – CAS.