



REGULAMENTO DA
OUVIDORIA CINDER



FACULDADE CINDER

OUVIDORIA

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I

DA APRESENTAÇÃO E PRINCÍPIOS

Art. 1º A Ouvidoria da Faculdade CINDER é um órgão suplementar de apoio e assessoramento da Diretoria Geral, além de auxiliar a Comissão Própria de Avaliação (CPA). Ela atuará como um canal de comunicação aberto entre a sociedade, a comunidade acadêmica e a administração da instituição, em defesa de princípios fundamentais que garantam a democracia, a transparência nas decisões e a participação cidadã.

Parágrafo Único. A Ouvidoria não possui caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações entre as instâncias da CINDER e os integrantes das comunidades interna e externa.

Art. 2º As atividades da Ouvidoria serão guiadas pelos princípios de cooperação entre todos os órgãos da CINDER, discipção, confidencialidade, democratização da administração, conciliação, imparcialidade, isonomia, justiça social, representação dos interesses dos cidadãos e devolutiva das demandas recebidas.

CAPÍTULO II

FINALIDADE, OBJETIVOS E DEVERES

Art. 3º A Ouvidoria da CINDER tem por finalidade defender os direitos individuais e coletivos da comunidade acadêmica, bem como aperfeiçoar as atividades institucionais, atendendo aos segmentos da sociedade civil organizada e aos diversos setores da instituição. Além disso, contribuirá para criar um

relacionamento de confiança entre a Mantenedora, a Mantida e a comunidade acadêmica.

Art. 4º São objetivos da Ouvidoria:

- I - Assegurar a participação ativa da comunidade acadêmica na instituição, visando à melhoria contínua das atividades desenvolvidas;
- II - Reunir informações sobre diversos aspectos da CINDER, subsidiando o planejamento institucional;
- III - Favorecer a construção de uma cultura solidária e interativa entre os colaboradores da IES no aperfeiçoamento, melhoria e planejamento dos processos acadêmicos e administrativos;
- IV - Trabalhar em sinergia com a Autoavaliação Institucional, aprimorando e sugerindo ações de gestão acadêmica, funcional e administrativa.

Art. 5º São deveres da Ouvidoria:

- I - Manter estreita relação com a Comissão Própria de Avaliação (CPA) para que os dados coletados pela Ouvidoria auxiliem na elaboração dos planos de ação anuais enviados à Direção Geral;
- II - Participar das reuniões da CPA quando solicitado;
- III - Enviar relatórios semestrais e/ou anuais à CPA, para inclusão no relatório de autoavaliação;
- IV - Auxiliar a Direção Geral na tomada de decisões com base nos dados coletados;
- V - Receber manifestações, reclamações, sugestões, críticas ou denúncias da comunidade acadêmica (alunos, professores e técnicos administrativos) e da comunidade externa;
- VI - Examinar e identificar as causas e procedências das manifestações, notificando os setores responsáveis;
- VII - Garantir sigilo, discrição e fidedignidade nas informações transmitidas;
- VIII - Informar o interessado sobre as providências tomadas, individual ou coletivamente, conforme o caso.

CAPÍTULO III DO OUVIDOR

Art. 6º A Ouvidoria será coordenada por um docente ou colaborador técnico-administrativo, designado pela Direção Geral, por um mandato de dois anos, com possibilidade de recondução.

Art. 7º O cargo de Ouvidor da CINDER exige os seguintes requisitos:

I - Curso superior completo;

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

III - Habilidade de comunicação com os diversos setores da IES e a comunidade;

IV - Sensibilidade para compreender os problemas dos solicitantes e as limitações das unidades.

Art. 8º O Ouvidor exercerá as seguintes prerrogativas:

I - Facilitar e simplificar ao máximo o acesso dos usuários aos serviços da Ouvidoria;

II - Atuar na prevenção de conflitos;

III - Atender a todos com cortesia e respeito, sem discriminação;

IV - Agir com integridade, transparência e imparcialidade;

V - Resguardar o sigilo das informações;

VI - Promover a divulgação da Ouvidoria, garantindo a conscientização sobre o seu papel.

CAPÍTULO IV DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 9º A Ouvidoria terá as seguintes atribuições:

I - Ouvir reclamações, críticas, elogios e quaisquer outras manifestações da comunidade acadêmica e da sociedade;

- II - Receber denúncias sobre violações de direitos, ilegalidades e faltas éticas envolvendo colaboradores ou setores da CINDER;
- III - Apurar a pertinência e veracidade das manifestações junto aos órgãos competentes, solicitando providências necessárias em casos de procedência;
- IV - Atuar de forma íntegra e transparente para prevenir conflitos e solucionar divergências;
- V - Manter registros arquivados e sigilosos das ocorrências;
- VI - Analisar as manifestações recebidas e, se necessário, recomendar providências para aprimorar as atividades institucionais;
- VII - Responder às demandas dentro de 10 a 15 dias úteis;
- VIII - Produzir relatórios mensais para apreciação da Diretoria Geral.

§1º Os relatórios mensais, trimestrais ou semestrais deverão documentar atividades e ocorrências, além de propor melhorias.

§2º A Ouvidoria manterá o sigilo do nome do demandante, salvo quando indispensável para a resolução do problema.

Art. 10. A Ouvidoria contará com a colaboração de gestores, docentes e funcionários, podendo formalizar solicitações às unidades da instituição.

Art. 11. A Ouvidoria não será responsável por apurar denúncias administrativas, mas poderá repassar a investigação aos órgãos competentes.

CAPÍTULO V

DOS USUÁRIOS E REGISTROS DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 12. A Ouvidoria pode ser utilizada por:

- I - Estudantes;
- II - Funcionários técnico-administrativos;
- III - Docentes;

IV - Membros da comunidade local e regional;

V - Outras comunidades.

Parágrafo Único. A Ouvidoria não atende a manifestações anônimas, mas garante o sigilo sobre os dados pessoais dos usuários.

Art. 13. Todas as demandas serão documentadas, com registro mínimo de:

I - Data de recebimento;

II - Tipo de demanda;

III - Nome do demandante;

IV - Categoria do demandante;

V - Dados de contato;

VI - Forma de contato;

VII - Protocolo de acompanhamento;

VIII - Unidade/curso/área envolvida;

IX - Data da resposta;

X - Data dos contatos;

XI - Situação da demanda.

CAPÍTULO VI DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 14. As manifestações serão recebidas pessoalmente, via e-mail, telefone ou por formulário eletrônico no site institucional.

Art. 15. A Ouvidoria receberá os seguintes tipos de manifestação:

I - Elogio;

II - Sugestão;

III - Solicitação;

IV - Reclamação;

V - Denúncia.

Parágrafo Único. A Ouvidoria dará ciência ao remetente de qualquer manifestação recebida em até cinco dias úteis, salvo quando anônima.

Art. 16. Os órgãos indicados em manifestações deverão pronunciar-se em até 15 dias úteis.

Art. 17. O elogio direcionado a um agente específico será encaminhado ao superior hierárquico e à área de gestão de pessoas.

CAPÍTULO VII DA AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA

Art. 18. A Ouvidoria será avaliada anualmente, com base em indicadores de desempenho, como tempo médio de resposta, grau de satisfação dos usuários e número de atendimentos concluídos.

CAPÍTULO VIII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 19. Todos os gestores e colaboradores deverão cooperar com a Ouvidoria, facilitando seu acesso a informações e serviços.

Art. 20. Os casos omissos serão resolvidos pela Direção Geral.

Art. 21. Este regulamento entra em vigor na data de sua publicação.