EDUCAÇÃO METODISTA UNIMEP Universidade Metodista de Piracicaba

ATO ADMINISTRATIVO REITORIA Nº 063/2022

Ref.: **Cria a Ouvidoria e define suas diretrizes**

O Reitor *interino* da Universidade Metodista de Piracicaba (Unimep), no uso de suas atribuições e,

CONSIDERANDO:

a) a exigência de cumprimento da Legislação do Ministério da Educação (MEC);

b) o Artigo 11, parágrafo 2º, do Estatuto da Unimep;

c) a substituição do atual meio de comunicação utilizado pela Instituição, o fale com Reitor, com a mesma finalidade que a Ouvidoria,

RESOLVE:

Art. 1º Criar, com efeitos retroativos a partir de 3 de maio de 2021, a Ouvidoria na Universidade Metodista de Piracicaba, que estará subordinada à Reitoria da Instituição.

Art. 2º A Ouvidoria é um serviço de relacionamento disponível aos alunos, professores, funcionários técnicos administrativos e comunidade em geral.

§ 1º A Ouvidoria está diretamente subordinada à Reitoria resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

§ 2º As ações da Ouvidoria devem ser desenvolvidas de modo a assegurar o atendimento acessível, confidencial, imparcial, ético e comprometido com os direitos do manifestante e com o cumprimento das normas e princípios da Instituição.

Art. 3º São objetivos da Ouvidoria:

§ 1º Assegurar ao usuário a oportunidade de ter sua demanda reavaliada, caso o atendimento recebido anteriormente não tenha sido considerado satisfatório.

§ 2º Assegurar que o atendimento seja acessível a todos os públicos.

§ 3º Assegurar a imparcialidade e igualdade nos atendimentos prestados pela Instituição.

§ 4º Assegurar o direito de manifestação independentemente de a consideração ser procedente ou não.

§ 5º Assegurar que o manifestante receba retorno, com as devidas justificativas, para todo e qualquer assunto, desde que cumpra os requisitos estabelecidos neste Ato Administrativo.

§ 6º Assegurar ao manifestante a oportunidade de ter sua demanda levada ao conhecimento das áreas de interesse e da Mantenedora.

§ 7º Assegurar o relacionamento de respeito e confiança entre a Instituição e os manifestantes.

Art. 4º A Ouvidoria será composta por um Ouvidor e por membros encarregados das atividades ordinárias do Setor, sob a coordenação do Ouvidor.

Art. 5º A Ouvidoria deve receber, acompanhar, registrar e oferecer resposta e encaminhamentos para soluções às demandas dos usuários.

Art. 6º São competências da Ouvidoria:

I. divulgar os serviços da Ouvidoria, interna e externamente;

II. assegurar que o público descrito tenha conhecimento e acesso aos serviços da Ouvidoria;

III. receber as considerações enviadas e encaminhar aos setores ou responsáveis, para o devido retorno;

IV. assegurar que todos os contatos realizados com a instituição recebam retorno, justificativa e solução, quanto às considerações enviadas;

V. realizar pesquisa de satisfação sistematicamente;

VI. manter a Reitoria informada dos casos de maior relevância, recorrentes ou de retorno urgente, alertando das possíveis implicações caso não sejam resolvidas as demandas.

Art. 7º Compete ao Ouvidor coordenar e supervisionar as atividades da Ouvidoria, tendo em vista a consecução de seus objetivos:

I. apresentar à Reitoria mensalmente, relatórios e pesquisas com as informações geradas pela Ouvidoria;

II. acompanhar para que todos os que entrarem em contato com a Ouvidoria, tenham suas demandas respeitadas;

III. acompanhar e assegurar que o prazo para retorno seja cumprido;

IV. manter a Reitoria informada dos assuntos de maior relevância, dos assuntos sem retornos, e os de grande demanda, que estabeleçam situação de insatisfação geral ou situação de risco;

V. capacitar a equipe para atendimento adequado: imparcial, ético, comprometido e sigiloso em toda e qualquer circunstância de insatisfação;

VI. assegurar àqueles que desejarem o sigilo quanto a sua identificação;

VII. emitir parecer à Reitoria quando a conclusão estiver em desacordo com os direitos do manifestante ou com as determinações, normas ou princípios da Instituição.

Art. 8º Remeter mensalmente relatórios à Reitoria e Comissão Própria de Avaliação (CPA), com subsídios informativos para contribuir com a Avaliação Institucional, de forma a cumprir integralmente a dimensão Comunicação com a Sociedade exposta pelo Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior (Sinaes).

Art. 9º. Para o cargo de Ouvidor exige-se os seguintes requisitos:

I. ter Curso Superior completo;

II. ser credenciado pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), por meio de treinamento oferecido por eles ou outro canal competente ou notória experiência em ouvidoria;

III. possuir capacidade de assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;

IV. ter habilidade para comunicar-se com os diversos setores e departamentos da Instituição;

V. ter capacidade de compreender as necessidades dos solicitantes;

VI. ter conduta irrepreensível.

Art.10. As solicitações à Ouvidoria devem ser documentadas e neste registro deverá constar:

I. data do recebimento;

II. data da resposta;

III. nome do solicitante;

IV. endereço/telefone/e-mail do solicitante, caso seja disponibilizado;

V. forma de contato mantido - e-mail ou formulário online;

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

VII. tipo de demanda – sugestões, críticas, informações, orientações, opiniões, reclamações, denúncias e elogios;

VIII. áreas/setores envolvidos;

IX. manifestação apresentada;

X. resposta final.

Parágrafo Único. O Ouvidor deve manter sigilo sobre as manifestações dirigidas à ouvidoria.

Art. 11. Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias e setores/departamentos envolvidos na instituição:

I. solicitações ligadas às instalações físicas, o responsável pela área administrativa da unidade;

II. solicitações ligadas aos Setores e seus respectivos serviços, o responsável pela área administrativa da unidade que fará contato com a Gerência/Coordenador do Setor;

III. solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, informar ao Responsável pela área administrativa da unidade que fará contato com a Gerência/Coordenador do Setor;

IV. solicitações ligadas especificamente a um docente ou curso, informar ao Coordenador do Curso;

V. solicitações ligadas ao Coordenador do Curso, informar à Reitoria;

VI. solicitações ligadas à Reitoria, informar à Mantenedora.

§ 1º A Ouvidoria pode contatar com as áreas e setores de acordo com a especificidade de cada caso.

§ 2º As áreas e setores devem dispensar o tempo que for necessário para atender, com agilidade e presteza, às demandas encaminhadas pela Ouvidoria.

Art. 12. Os casos omissos serão resolvidos pela Reitoria.

Art. 13. Este Ato Administrativo entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Piracicaba, 17 de outubro de 2022.

Ismael Forte Valentin
Reitor *Interino*