



REGULAMENTO DA OUVIDORIA

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria do Centro Universitário PIAGET é um canal de comunicação direto entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas da Instituição.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria do Centro Universitário PIAGET:

- I – assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;
- II – reunir informações sobre diversos aspectos da do Centro Universitário PIAGET, com o fim de contribuir para a gestão institucional;
- III – receber denúncias;
- IV – encaminhar as denúncias que envolvem questões relacionadas a recursos financeiros ou patrimoniais à Reitoria.
- V - acolher, analisar, encaminhar e dar devolutiva das sugestões, insatisfações, consultas e elogios dos alunos, seus familiares e representantes da comunidade.
- VI – Estreitar os relacionamentos de uma comunicação organizacional aplicada na reflexão do fluxo das informações e tornar-se um agente de transformação, constituindo uma rica fonte de informações para a realimentação do sistema acadêmico.

Art. 3º A Ouvidoria está vinculada à Reitoria do Centro Universitário PIAGET.

CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 4º A Ouvidoria do Centro Universitário PIAGET tem as seguintes atribuições:

- I – receber e investigar, de forma independente e crítica, as informações, reclamações e sugestões encaminhadas por membros das comunidades interna e externa, por meio de demanda espontânea;
- II – analisar as informações, reclamações e sugestões recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores administrativos competentes;
- III – acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e mantendo o requerente informado sobre o processo;
- IV – sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas em proveito da comunidade acadêmica da do Centro Universitário PIAGET, da Instituição como um todo e da comunidade externa;
- V – encaminhar as denúncias de acordo com a sua natureza;

VI – encaminhar as denúncias que envolvem recursos financeiros ou patrimoniais para Direção Geral da Faculdade, que realiza avaliação prévia, decidindo pela apuração, emitindo relatório para apreciação e decisão, ou arquivamento.

CAPÍTULO III DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 5º O cargo de Ouvidor do Centro Universitário PIAGET requer as seguintes habilidades e qualificações:

- I – curso superior completo;
- II – credibilidade, responsabilidade, discrição, sensibilidade e organização;
- III – desenvoltura na comunicação;
- IV – bom trânsito no âmbito em que se desenvolvem suas atividades;
- V – amplo conhecimento da estrutura do Centro Universitário PIAGET.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO

Art. 6º Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente ou por telefone, ou ainda por *e-mail* e/ou pelo formulário *on-line*, disponível no *site* do Centro Universitário PIAGET ou formulário encaminhado via caixa fale conosco.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 7º A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I – por estudantes de todos os cursos oferecidos pela do Centro Universitário PIAGET;
- II – pelos docentes e pelos funcionários técnico-administrativos da do Centro Universitário PIAGET;
- III – por pessoas da comunidade em geral.

Parágrafo único. A Ouvidoria não responde a solicitações anônimas, assegurando, entretanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

CAPÍTULO VI

DOS ENCAMINHAMENTOS

Art. 8º Para responder às questões apresentadas pelos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

- I – no caso de solicitações ligadas às instalações físicas do Centro Universitário PIAGET, a Coordenação Administrativa;
- II – no caso de solicitações ligadas a setores e a seus serviços, o Coordenador ou o Encarregado do Setor;
- III – no caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro do Centro Universitário PIAGET e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento ou a Reitoria;
- IV – no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o Coordenador ou o Encarregado do Setor;
- V – no caso de solicitações ligadas especificamente a um docente, o Coordenador do Curso ou a Pró-Reitoria Acadêmica;
- VI – no caso de solicitações ligadas a um curso, o Coordenador do Curso;
- VII – no caso de solicitações ligadas a atividades de extensão ou a assuntos de pós-graduação, pesquisa e extensão, a Coordenação do CONSEPE;
- VIII – no caso de solicitações ligadas ao Centro Universitário, a Reitoria.

§ 1º A Ouvidoria pode contatar as unidades pessoalmente, por telefone ou *e-mail*, de acordo com a complexidade de cada caso.

§ 2º As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas à Ouvidoria.

§ 3º Quando procuradas, as unidades têm até três dias úteis para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

§ 4º As denúncias não serão respondidas ao solicitante, apenas será confirmado seu recebimento.

CAPÍTULO VII DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 9º Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, devendo constar no registro:

- I – data do recebimento da demanda;
- II – nome do solicitante;
- III – endereço/telefone/*e-mail* do solicitante;

IV – forma de contato mantido – pessoal, por telefone, *e-mail*, formulário *on-line* ou formulário encaminhado via caixa fale conosco.

V – proveniência da demanda – estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou membro da comunidade externa;

VI – tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;

VII – unidade envolvida;

VIII – situação apresentada;

IX – resposta contendo a forma do contato e a data.

Art. 10. A documentação das solicitações pode ser acessada durante um ano, por qualquer pessoa, exceto no que diz respeito aos incisos II e III do artigo anterior, ou seja, o nome e o endereço do solicitante.

Parágrafo único. As denúncias são sigilosas e não estarão disponíveis para acesso.

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 11. A presente Resolução entra em vigor na data da publicação no DOU do ato autorizativo de credenciamento do Centro Universitário PIAGET.