

Regimento da Ouvidoria do Instituto Vera Cruz.

Art. 1º. A Ouvidoria do Instituto Vera Cruz, órgão interno vinculado à Diretoria Geral do Instituto, representa um mecanismo institucionalizado de interação entre a comunidade acadêmica, alunos, professores, egressos, funcionários e membros da sociedade civil organizada, com as instâncias administrativas visando a contribuir para o aperfeiçoamento da gestão institucional, no que se refere ao tratamento das demandas das comunidades interna e externa.

Art. 2º. A Ouvidoria tem por finalidade:

- I. Oferecer à comunidade interna e externa um canal de comunicação direta com a administração, para o encaminhamento de suas demandas.
- II. Proporcionar oportunidades de intervenção crítica da gestão da Instituição, visando ao exame das reivindicações formuladas e à melhoria das atividades desenvolvidas e dos serviços prestados.
- III. Estimular a prática da cidadania mediante a participação crítica do corpo discente, docente, técnico-administrativo e da comunidade externa, na qualidade dos serviços educacionais prestados.
- IV. Assegurar aos usuários dos serviços prestados pelo Instituto Vera Cruz o direito à informação, orientando-os sobre os meios disponíveis para obtê-la.

CAPÍTULO I – DA OUVIDORIA E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º. O Instituto Vera Cruz terá ouvidores nomeados pelo diretor geral, e serão a ele subordinados.

Art. 4º. O ouvidor exercerá a função por prazo indeterminado, podendo ser reconduzido a qualquer momento.

Art. 5º. O ouvidor deve agir em consonância com o presente regulamento e pautado pelas seguintes diretrizes:

- I. Facilitar e simplificar o acesso dos usuários aos serviços de Ouvidoria.



- II. Atuar na prevenção de conflitos.
- III. Atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento e buscando solucionar rapidamente as questões.
- IV. Agir com integridade, transparência e imparcialidade.
- V. Resguardar sigilo das informações do solicitante e garantir o direito à resposta, acompanhando cada caso até a sua finalização.
- VI. Divulgar a Ouvidoria aos vários segmentos da comunidade, conjuntamente com o departamento de Comunicação Institucional.

Art. 6º. São atribuições do ouvidor:

- I. Receber demandas — reclamações, sugestões, solicitações ou elogios — provenientes da comunidade interna e externa.
- II. Encaminhar as demandas aos setores envolvidos, para que possam analisá-las e resolvê-las.
- III. Sugerir melhorias em caso de funcionamento ineficaz dos setores internos ou conduta ilegal de qualquer membro da Instituição, bem como propor à Diretoria Geral do campus a abertura de sindicância ou inquérito disciplinar, para que sejam apuradas as informações de irregularidades.
- IV. Assegurar retorno aos usuários de que sua manifestação terá resposta no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.
- V. Acompanhar e informar aos responsáveis pelos setores envolvidos no atendimento às manifestações quando estes não apresentarem no prazo estabelecido as informações e ou solução para a demanda apresentada. É imprescindível que ao responder à manifestação, a área responsável informe à Ouvidoria qual a resposta encaminhada.
- VI. Registrar todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria, bem como as respostas/soluções oferecidas aos usuários.
- VII. Divulgar bimestralmente, em local acessível a toda a comunidade acadêmica o relatório dos atendimentos realizados pela Ouvidoria, devendo manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades.

CAPÍTULO II – DA OUVIDORIA E DOS REQUISITOS PARA A FUNÇÃO DE OUVIDOR



Art. 7º. Para o exercício da função de ouvidor, são exigidos os seguintes requisitos:

- I. Demonstrar competência para assumir as funções previstas, com responsabilidade, discricção e organização.
- II. Demonstrar sensibilidade no trato dos problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, reconhecer os limites impostos pelas normas institucionais.

CAPÍTULO III – DA OUVIDORIA E DO ATENDIMENTO

Art. 8º. O primeiro registro dos casos na Ouvidoria será feito exclusivamente por e-mail. No entanto, o retorno e os contatos poderão ser feitos por meio de reuniões, telefone ou e-mail.

Art. 9º. São consideradas pertinentes à Ouvidoria as demandas — elogios ou reclamações —, que se referem:

- I. Às instalações físicas, tais como: salas de aula, estacionamento, portarias/catracas, banheiros, laboratórios, pátio, dentre outras.
- II. Aos setores e seus serviços, tais como: atendimento ao aluno, biblioteca, telefonia, vigilância, departamento de pessoal, setor de informática, dentre outros.
- III. Aos serviços prestados pelas empresas que atuam nas dependências do campus, tais como: cantinas, estacionamento, dentre outros.
- IV. Aos funcionários técnico-administrativos e docentes, quando a demanda for direcionada a eles.
- V. Aos cursos e departamentos, quando a demanda for dirigida a eles.
- VI. À direção e suas assessorias, quando a demanda for dirigida a eles.

CAPÍTULO IV – DOS USUÁRIOS

Art. 10. A Ouvidoria será utilizada por toda a comunidade acadêmica, assegurando aos usuários a investigação dos fatos contidos nas demandas e o direito à resposta de forma objetiva e imparcial.



Art. 11. Os usuários deverão informar corretamente os dados da demanda, para que a Ouvidoria possa averiguá-la, mantendo o respeito e a ética para com as pessoas e os setores envolvidos, dentro dos padrões da moral e dos bons costumes.

Parágrafo único. A Ouvidoria não atende casos anônimos, no entanto, garante o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários, quando for o caso.

CAPÍTULO V – DA OUVIDORIA E DAS CATEGORIAS DAS SOLICITAÇÕES

Art. 12. A Ouvidoria recebe:

- I. Reclamações — nas quais o usuário se refere ao serviço prestado.
- II. Sugestões — nas quais o usuário pode sugerir alternativas para melhorar os serviços prestados e/ou as instalações.
- III. Solicitações — nas quais o usuário pode obter variadas informações ou ser encaminhado ao setor competente para o caso.
- IV. Elogios — nos quais o solicitante pode elogiar atitudes dos funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes.

CAPÍTULO VI – DA OUVIDORIA E SUAS INSTÂNCIAS

Art. 13. Para oferecer respostas aos usuários, a Ouvidoria encaminha as solicitações recebidas às seguintes instâncias:

- I. Demanda relacionada aos setores/departamentos e aos seus serviços, será encaminhada ao chefe do setor e/ou do departamento.
- II. Demanda relacionada especificamente a um docente será encaminhada ao coordenador/diretor;
- III. Demanda relacionada a um curso, será encaminhado ao coordenador de curso/diretor.
- IV. Demanda relacionada aos cursos e aos departamentos em geral, sobre assuntos relacionados ao ensino de graduação, às atividades de pós-graduação e aos



cursos de extensão, será encaminhado ao coordenador de curso no âmbito do campus e ao supervisor do campus.

Parágrafo único. O ouvidor no exercício de suas atribuições poderá solicitar aos setores competentes: informações, cópias de documentos, consulta a documentos, bem como a colaboração de outros setores, funcionários do corpo técnico-administrativo e professores, para solução de casos específicos encaminhados à Ouvidoria.

CAPÍTULO VII – DA OUVIDORIA E DO REGISTRO DAS SOLICITAÇÕES

Art. 14. Todas as solicitações enviadas à Ouvidoria, exclusivamente por e-mail, são documentadas em ordem cronológica, em cujos registros devem constar:

- I. Data do recebimento da solicitação.
- II. Data da resposta.
- III. Nome do solicitante.
- IV. Endereço, telefone e e-mail do solicitante.
- V. Proveniência da demanda (discente, funcionário técnico-administrativo, docente, egresso ou sociedade civil).
- VI. Categoria da demanda (reclamação, sugestão, solicitação ou elogio).
- VII. Breve descritivo da demanda.
- VIII. Resposta dada pela Ouvidoria.

Art. 15. O registro dos casos recebidos poderá ser acessado durante um ano, por qualquer pessoa, exceto no que diz respeito aos incisos III e IV do artigo anterior, ou seja, o nome e o endereço do usuário.

Art. 16. A Ouvidoria contribuirá com a Comissão Própria de Avaliação (CPA), informando à sua coordenação o registro dos casos encaminhados à Ouvidoria. A Coordenação da Comissão Própria de Avaliação (CPA) deverá sistematizar as demandas recebidas pela Ouvidoria e registrá-las em seu relatório anual.

CAPÍTULO VIII – DA OUVIDORIA E DA DIVULGAÇÃO



Art. 17. A Ouvidoria divulgará bimestralmente os dados gerais dos casos recebidos nos meses antecedentes, preservando o sigilo das informações que demandarem esse tratamento.

Art. 18. A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

- I. Número total de casos recebidos em cada mês e o total do bimestre.
- II. Número de casos recebidos por mês, discriminados por categorias e por tipo de solicitante.

CAPÍTULO IX – DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 19. Sempre que necessário este Regulamento será alterado e encaminhado para aprovação do Conselho Superior do Instituto Vera Cruz.

Art. 20. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação, na reunião do Conselho Superior do Instituto Vera Cruz, em 28.05.2015.

São Paulo, 28 de maio de 2015

Lucilia Bechara Sanchez
Diretora do Instituto Vera Cruz