

## **REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA UNIFATEB**

**TELÊMACO BORBA - PR  
2023**

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é definida como uma instância de controle e participação social que visa o tratamento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas da UNIFATEB, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão da IES.

Entre as atribuições da ouvidoria é importante destacar: a promoção da participação do usuário na instituição, o acompanhamento e aperfeiçoamento da prestação dos serviços; o auxílio na prevenção e correção de atos e procedimentos; o recebimento, análise e encaminhamento das manifestações do usuário, bem como a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a IES.

É um órgão de apoio estratégico e especializado, além de eficaz mediadora na busca de soluções de conflitos e eficiente agente promotor de mudanças. Atenta aos princípios de legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência, a Ouvidoria é um canal de comunicação, imparcial e independente, consolidada como instrumento de democracia participativa, buscando defender os direitos individuais e coletivos, além de contribuir para a prática de boa governança corporativa. É por meio das manifestações e sugestões que ocorre o aprimoramento de rotinas e processos além da qualidade dos serviços prestados aos usuários.

A Ouvidoria da UNIFATEB tem como missão aproximar a Instituição e a população de uma forma bem simples: levando a demanda dos usuários tanto comunidade acadêmica quanto comunidade externa para quem interessa. Além disso, esclarece os direitos e busca soluções para as questões levantadas, funcionando como elo entre a IES e seus públicos. Por meio dos canais da ouvidoria, qualquer pessoa consegue reclamar, denunciar, elogiar, sugerir e pedir informação. A Ouvidoria representa cada cidadão, recebendo suas manifestações, encaminhando-as aos órgãos competentes e monitorando-as até uma resposta final, fundamentando a sua atividade nos princípios da ética, eficiência, sigilo, boa-fé, isenção, contraditório e transparência nas relações da sociedade.

## **RESOLUÇÃO Nº XX/2021**

Aprovar o Regulamento do programa de mobilidade acadêmica da UNIFATEB.

## **REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA UNIFATEB**

**Artigo 1º** – Regular o processo da Ouvidoria no âmbito das unidades sede e demais unidades da UNIFATEB na região como órgão de assessoramento da Direção Geral, com atribuições estabelecidas no presente Regulamento e jurisdição em todos os setores administrativos e acadêmicos da IES.

### **CAPÍTULO I - A COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA**

**Artigo 2º** – À Ouvidoria competirá:

I - Receber e averiguar, 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 a demanda aos setores competentes;

III - Acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e assegurando que o interessado seja informado do processo;

IV - Sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas e acadêmicas em proveito da comunidade e da própria IES.

**Artigo 3º** – A Ouvidoria exigirá sempre a identificação do usuário de seus serviços.

**Parágrafo Único:** Dependendo a natureza do assunto, a critério do Ouvidor ou a pedido do interessado será garantido o seu sigilo.

**Artigo 4º** - A Ouvidoria será exercida pela Central de Relacionamento.

## **CAPITULO II - DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA**

**Artigo 5º** – a Ouvidoria da UNIFATEB tem as seguintes atribuições:

I - Receber demandas - reclamações, sugestões, consultas ou elogios - provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;

II - Encaminhar às áreas envolvidas as solicitações para que possam:

a) No caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

b) No caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

c) No caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;

d) No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos do trabalho;

III - Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;

IV - Registrar todas as solicitações encaminhadas ao Ouvidor e as respostas oferecidas aos usuários;

V - Encaminhar, semestralmente, relatório executivo das solicitações dirigidas ao Ouvidor, não podendo constar os nomes dos solicitantes, para:

a) A Direção Geral, a listagem completa;

b) À Direção Acadêmica, a listagem das solicitações ligadas aos respectivos cursos;

c) À Gerência Administrativa: a listagem das solicitações ligadas aos respectivos setores;

VI - Elaborar e divulgar relatórios sobre o andamento da Ouvidoria;

VII - Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

## **CAPÍTULO III - DO ATENDIMENTO**

**Artigo 6º** – A Ouvidoria está sediada na unidade sede da UNIFATEB, sendo o atendimento realizado pessoalmente, por e-mail ou telefone, em horário de expediente da IES, ou via sistema com link disponível na página inicial do site da IES.

## **CAPÍTULO IV - DOS USUÁRIOS**

### **Artigo 7º –**

A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I - Por docentes;
- II - Por funcionários administrativos;
- III - Por estudantes;

**Parágrafo Único:** A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários, conforme artigo 2º.

## **CAPÍTULO V - DAS INSTÂNCIAS**

**Artigo 8º –** Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria seguirá o fluxo estabelecido no processo (mapeamento);

**Parágrafo Primeiro:** A Ouvidoria pode contatar com as áreas pessoalmente, por telefone ou e-mail ou via sistema de acordo com a complexidade de cada caso.

**Parágrafo Segundo:** As áreas envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas a Ouvidoria.

**Parágrafo Terceiro:** Quando procuradas, as áreas têm até dez úteis para receber responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

## **CAPÍTULO VI - DA DOCUMENTAÇÃO**

**Artigo 9º –** Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em formulário padrão, disponível no website ou impresso na Central de Relacionamento, bem como será disponibilizado o acesso via sistema.

**Artigo 10º –** A atualização deste regulamento entrará em vigor na data de sua homologação via CONSUP.

## ANEXO

### REQUERIMENTO E OUVIDORIA ONLINE

Para solicitar documentos e acessar a ouvidoria (canal para elogios, sugestão ou reclamação), através do site da UNIFATEB.

#### Requerimentos:

Login: RA

Senha: 123456

#### Ouvidoria:

Login: CPF

#### Para acessar:

1° passo: entre no site da UNIFATEB – [www.unifateb.edu.br](http://www.unifateb.edu.br).

2° passo: Clique em serviços e clique na escolha desejada.

#### Para requerimentos:

1° passo: Acesse com seu login e senha e clique em entrar.

Login: RA

Senha: 123456

2° passo: escolha estudantes e clique em entrar.

3° passo: clique em + novo requerimento.

4° passo: faça sua escolha

5° passo: (ex: declaração de matrícula) clique em declaração de matrícula e clique em + nova solicitação.

6° passo: escolha o curso, descreva a justificativa e clique em gerar requerimento.

7° passo: aparecerá a seguinte mensagem, clique em Ok.

8° passo: aparecerão os detalhes de sua solicitação.

OBS: para 1° via de declaração de matrícula no semestre, desconsiderar a situação aguardando pagamento e aguardar o prazo. Após o prazo estar concluído, entrar no sistema novamente para gerar sua declaração e fazer a impressão da mesma.

#### Para ouvidoria:

1° passo: Acesse com seu CPF (apenas números) e clique em enviar.

2° passo: aparecerá a seguinte mensagem, clique em Ok.

3° passo: Acesse com seu login e senha e clique em entrar.

Login: RA

Senha: 123456

4° passo: escolha estudantes e clique em entrar.

5° passo: clique em registrar nova.

6° passo: realize o preenchimento de todos os dados solicitados e registre seu elogio, sugestão ou reclamação, clicando em cadastrar.