



**INSTITUTO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR E INOVAÇÃO INVENIO**



**REGULAMENTO DA OUVIDORIA**

São Paulo  
2021

## SUMÁRIO

TITULO I - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPITULO I - DO OBJETIVO DO REGULAMENTO

CAPITULO II - DA OUVIDORIA

CAPITULO III - DO OUVIDOR

CAPITULO III - DAS FINALIDADES

CAPITULO IV - DOS OBJETIVOS

CAPÍTULO V - DAS ATRIBUIÇÕES

CAPÍTULO VI - DOS USUÁRIOS

CAPÍTULO VII - DAS FORMAS DE ATENDIMENTO

CAPÍTULO VIII - DOS RELATÓRIOS

TÍTULO II - DO PROCESSO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I - DAS FASES DO PROCESSO

CAPÍTULO II - DO REGISTRO

CAPÍTULO III - DO TRATAMENTO

CAPÍTULO IV - DA RESPOSTA

CAPÍTULO V DA FINALIZAÇÃO

CAPÍTULO VI - DOS PRAZOS

## **TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **CAPÍTULO I DO OBJETO DO REGULAMENTO**

Art. 1º O presente regulamento tem por objetivo disciplinar a atividade da ouvidoria do Instituto de Educação Superior e Inovação INVENIO.

### **CAPÍTULO II DA OUVIDORIA**

Art. 2º A ouvidoria é um canal de comunicação entre a comunidade – acadêmica ou externa – e o Instituto de Educação Superior e Inovação INVENIO, sendo a última instância administrativa para atendimento das legítimas demandas das partes interessadas que não foram satisfatoriamente atendidas pelos canais habituais de atendimento.

Art. 3º A ouvidoria está diretamente ligada à mantenedora.

Parágrafo único. O ouvidor será designado pela mantenedora, para um mandato de 02 (Anos), podendo ser reconduzido por igual período.

### **CAPÍTULO III DO OUVIDOR**

Art. 4º O cargo de ouvidor exige os seguintes requisitos:

- I – Ter desenvoltura para se comunicar com os diversos departamentos da instituição;
- II – Ter curso superior completo;
- III – Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;
- IV – Ter aptidão para mediar conflitos;
- V – Facilidade de permear os diversos departamentos e provocar mudanças na busca de soluções;
- VI – Ser empático, colocando-se na situação que os demandantes estão vivenciando;
- VII – Possibilitar a busca de solução eficaz;

VIII – Resguardar sigilo das informações.

Art. 5º A destituição do ouvidor será pelos motivos de:

I – Prática de atos que extrapole suas competências, nos termos estabelecidos nesta resolução;

II – Conduta ética incompatível com a dignidade da função;

III – Outras práticas e condutas que, a critério do mantenedor, justifiquem sua destituição.

### **CAPÍTULO III DAS FINALIDADES**

Art. 6 São finalidades da ouvidoria:

I – Fomentar a transparência institucional;

II – Fortalecer a credibilidade institucional;

III – Auxiliar na melhoria e na qualidade dos serviços;

IV – Fortalecer a cidadania, através do direito à informação;

V – Prevenir conflitos.

### **CAPÍTULO IV DOS OBJETIVOS**

Art. 7º São objetivos da ouvidoria:

I – Atuar nos diversos níveis da instituição;

II – Conferir tratamento individual às demandas;

III – Fornecer subsídios para melhoria de processos;

IV – Facilitar e agilizar as informações;

V – Ampliar os canais de comunicação entre as partes interessadas;

VI – Fortalecer vínculos;

VII – Subsidiar a gestão institucional.

## **CAPÍTULO V DAS ATRIBUIÇÕES**

Art. 8º São atribuições da ouvidoria:

- I – Registrar todas as demandas e conferir tratamento formal as reclamações, sugestões, consultas, dúvidas, denúncias e elogios provenientes, tanto de pessoas da comunidade acadêmica (técnico administrativo, docentes e discentes), quanto a comunidade externa;
- II – Acompanhar as providências adotadas pelos setores as demandas geradas garantindo o direito a resultabilidade e manter o requerente informado;
- III – Sugerir medidas de aprimoramento dos processos e atividades institucionais, com vistas a solucionar e prevenir conflitos;
- IV – Garantir o acesso às informações de forma direta, formal e gratuita;
- V – Consultar os setores responsáveis, observando o organograma institucional;
- VI – Responder aos requerentes todas as demandas recebidas, encerrando-as ou informando aos interessados quanto ao prazo necessário para fazer sua intervenção;
- VII – As demandas que porventura não venha a ser atendidas deverão ser respondidas exprimindo os fundamentos para o não atendimento de forma polida e diplomática;
- VIII – Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- IX – Elaborar relatórios, na forma deste regulamento;
- X – Planejar, executar e analisar pesquisas de satisfação em parceria com setores afins e a Comissão Própria de Avaliação – CPA;
- XI – Zelar pela confidencialidade de suas intervenções, restringindo as informações aos níveis de relacionamento necessários para a solução dos problemas.

§1º No desempenho de suas atribuições, a ouvidoria deverá:

- I – Agir com transparência, integridade e respeito, agilidade, objetividade e precisão;
- II – Exercer suas atividades com independência e autonomia;
- III – Atender às pessoas com cortesia, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- IV – Resguardar o sigilo das informações;

V – Exigir a identificação do usuário de seus serviços, salvo em casos de denúncias, que poderão ser analisadas a despeito do anonimato;

VI – Garantir o sigilo quanto aos dados pessoais do demandante.

§ 2º Para o desempenho de suas atribuições, o ouvidor terá as seguintes prerrogativas:

I – Ser recebido, sempre que solicitar, por todos os membros do Instituto, para pedir e receber explicações, orais ou por escrito, sobre questões de sua alçada.

## **CAPÍTULO VI DOS USUÁRIOS**

Art. 9º Podem apresentar demandas à ouvidoria:

I – Docentes;

II – Membros do corpo técnico-administrativo;

III – Estudantes;

IV – Membros da comunidade externa.

## **CAPÍTULO VII DAS FORMAS DE ATENDIMENTO**

Art. 10 São formas de atendimento da ouvidoria:

I – e-mail;

II – Telefone;

III – Pessoalmente, preferencialmente, com agendamento de horário;

IV – Outros meios que venham a ser disponibilizados pela instituição.

Parágrafo único. As solicitações à ouvidoria devem ser formalizadas pelo requerente, por escrito, em formulário próprio.

## **CAPÍTULO VIII DOS RELATÓRIOS**

Art. 11 O ouvidor deve elaborar e encaminhar para a diretoria e mantenedora os relatórios abaixo referidos:

I – Relatório analítico bimestral, com os seguintes dados (números absolutos e percentual);

- a) Categorias dos demandantes (discente, docente, funcionário, membro da comunidade externa);
- b) Tipos de demandas (reclamação, sugestão, informação, denúncia, elogio, etc)
- c) Setores envolvidos;
- d) Forma de contato mantido (pessoal, e-mail, telefone, etc);
- e) Lacunas da insatisfação;
- f) Causas da insatisfação;
- g) Encaminhamentos (envio aos departamentos responsáveis);
- h) Resposta (Procedente, Improcedente).

II – Relatório sintético semestral a ser encaminhado a direção e posterior divulgação:

- a) Categorias dos demandantes (discente, docente, funcionário, membro da comunidade externa);
- b) Tipos de demandas (reclamação, sugestão, informação, denúncia, elogio, etc)
- c) Setores envolvidos;
- d) Forma de contato mantido (pessoal, e-mail, telefone, etc);
- e) Principais causas da insatisfação;
- f) Causas da insatisfação;
- g) Encaminhamentos (envio aos departamentos responsáveis);
- h) Resposta (Procedente, Improcedente).

## **TÍTULO II**

### **DO PROCESSO DA OUVIDORIA**

#### **CAPÍTULO I DAS FASES DO PROCESSO**

Art. 12 O processo da ouvidoria é composto pelas seguintes fases:

- I – Registro;
- II – Tratamento;

- III – Resposta;
- IV – Finalização.

## **CAPÍTULO II DO REGISTRO**

Art. 13 A fase de registro é composta pelos seguintes atos:

- I – Recebimento da demanda;
- II – Análise preliminar;
- III - Registros propriamente dito.

Art. 14 Após receber a demanda, o ouvidor deve proceder a análise preliminar e, ato contínuo, registrar (reduzir a termo) os seguintes dados:

- I – Número de protocolo;
- II – Nome do demandante;
- III – Telefone e e-mail do solicitante;
- IV – Categoria do demandante (discente, docente, funcionário, membro da comunidade externa);
- V – Tipo de demanda (reclamação, sugestão, informação, denúncia, elogio, etc);
- VI – Data de recebimento de demanda;
- VII – Setores envolvidos, em uma análise preliminar;
- VIII – Forma de contato mantido (pessoal, email, telefone, etc);
- IX – Lacuna de insatisfação, ou seja, discrepância entre o serviço que o usuário esperava e o que a instituição prestou;
- X – Causa da insatisfação.

## **CAPÍTULO III DO TRATAMENTO**

Art. 15 A fase de tratamento é composta pelos seguintes atos:

- I – Encaminhamento do registro formal da demanda ao setor competente;
- II – Emissão de parecer e devolução a ouvidoria.



Art. 16 As demandas registradas serão encaminhadas aos setores abaixo indicados

I – No caso de solicitações ligadas as instalações físicas, a Diretoria Administrativa;

II – No caso de solicitações ligadas aos setores administrativos (manutenção, TI, pessoal, etc) e a seus serviços, aos respectivos gestores, dando ciência da solicitação, do trâmite e da resposta a Diretoria Administrativa;

III – No caso de solicitações relacionadas a empresas terceiras que atuam dentro do Instituto e a seus serviços, dando ciência da resposta a Diretoria Administrativa;

IV – No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário do corpo técnico-administrativo, ao responsável pelo setor que o funcionário estiver ligado, observando o organograma da instituição;

V – No caso de solicitações relacionadas a um funcionário docente, a coordenação responsável pelo docente dando ciência ao Diretor Geral;

VI – No caso de solicitações ligadas ao corpo discente da graduação, a coordenação do curso, dando ciência ao Diretor Geral;

VII – No caso de solicitações ligadas ao corpo discente de pós-graduação e extensão, a coordenação do curso, dando ciência ao Diretor Geral.

§ 1º Em caso de dúvidas, observar-se-ão o regimento interno e o organograma da mantenedora e mantida.

Art. 17 Em posse do registro das demandas, os responsáveis indicados no dispositivo acima devem, em consenso com os seus respectivos supervisores, emitir parecer e apresentá-lo à ouvidoria.

Art.18 Caso entenda necessário e sempre que for identificado risco jurídico (danos morais, patrimoniais e à integridade física, por exemplo) tanto a ouvidoria quanto o responsável devem instar a assessoria jurídica a se manifestar sobre a questão.

Art. 19 Caso não haja consenso entre ouvidoria e o responsável pelo setor quanto à resposta a ser informada ao demandante, o caso será encaminhado à mantenedora.

#### **CAPÍTULO IV DA RESPOSTA**

Art. 20 De posse do parecer, a ouvidoria deve elaborar resposta e encaminhá-la ao demandante, preferencialmente, por e-mail, dando ciência ao emissor do parecer.

#### **CAPÍTULO V DA FINALIZAÇÃO**

Art. 21 Após dar ciência ao demandante, o ouvidor deve registrar o atendimento nos relatórios da ouvidoria, conforme dispositivo específico deste regulamento.

#### **CAPÍTULO V DOS PRAZOS**

Art. 22 Aplicam-se os seguintes prazos:

I – Recebimento da demanda, análise preliminar, registro propriamente dito (redução da demanda a termo) e encaminhamento do registro formal da demanda ao setor competente – 01 (um) dia útil;

II – Emissão do parecer, inclusive jurídico, devolução à ouvidoria – 03 (três) dias úteis para cada setor;

III – Elaborar resposta e encaminhá-la ao demandante – 01 (um) dia útil

Parágrafo único. O não cumprimento dos prazos acima pode sujeitar aqueles que o infringem às sanções admitidas pela legislação trabalhista.

Art. 23 Este regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pela direção do Instituto de Educação Superior e Inovação INVENIO.