



knysna.

li
life UNIC
EDUCATION



REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I - Da Ouvidoria

Art. 1º. A Ouvidoria da Faculdade Life Unic Education é um elo entre a comunidade acadêmica interna ou externa e as instâncias administrativas e acadêmicas da Instituição, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a qualidade e eficiência dos serviços prestados pela Instituição.

Art. 2º. São objetivos da Ouvidoria da Faculdade Life Unic Education:

- I. Assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhorias das atividades desenvolvidas;
- II. Reunir informações sobre diversos aspectos da Instituição, com o fim de contribuir para a gestão institucional.

Art. 3º. O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados a Diretoria Geral, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor Geral da Faculdade Life Unic Education.

Art. 4º. O Ouvidor da Faculdade Life Unic Education age de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I. Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;
- II. Atuar na prevenção de conflitos;
- III. Atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- IV. Agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- V. Resguardar o sigilo das informações;
- VI. Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art. 5º. O Ouvidor da Faculdade Life Unic Education tem as seguintes atribuições:

- I. Receber demandas de reclamações, sugestões, consultas ou elogios, provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;
- II. Encaminhar às unidades 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 doção;
 - c. No caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;
 - d. No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.
- III. Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de cinco dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;
- IV. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
- V. Encaminhar, periodicamente, a *Listagem das Solicitações à Ouvidoria*:
 - a. Para o Diretor Geral, a listagem completa;
 - b. Para as Diretoria acadêmica e administrativa-financeira, a listagem das solicitações ligadas às questões acadêmicas ou administrativas da Instituição.
- VI. Elaborar e divulgar relatórios bimestrais sobre o andamento da Ouvidoria;
- VII. Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- VIII. Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- IX. Retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada.



Art. 6º. O cargo de Ouvidor da Faculdade Life Unic Education exige os seguintes requisitos:

- I. Ter curso superior completo;
- II. Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;
- III. Ter desenvoltura para se comunicar com os diversos setores da Instituição;
- IV. Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.

Art. 7º. Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas por *e-mail* e através do formulário *on line*, disponível no *site* da Faculdade Life Unic Education na Internet, durante 24 horas, todos os dias.

Art. 8º. A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. Por acadêmicos da Faculdade Life Unic Education;
- II. Por funcionários técnico-administrativos da Life Unic;
- III. Por funcionários docentes da Life Unic;
- IV. Por pessoas da comunidade local e regional;
- V. Por pessoas de outras comunidades.

Parágrafo único. A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

Art. 9º. A Ouvidoria recebe:

- I. Reclamações em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer setores da Instituição e sobre serviços prestados pela Life Unic;
- II. Sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades,



os serviços prestados e/ou as instalações da Faculdade Life Unic Education;

- III. Consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações;
- IV. Elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na Faculdade Life Unic Education.

Art. 10. A Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios das seguintes unidades da Faculdade Life Unic Education:

- I. As instalações físicas da Instituição, como: salas de aula, ginásio de esportes, estacionamentos, portões, calçadas, vias pavimentadas, banheiros, Sedes, dentre outros;
- II. Os setores da Faculdade Life Unic Education e seus serviços, como: Protocolo, Núcleo de Atendimento ao Docente e Discente, Biblioteca, dentre outros;
- III. As empresas que atuam dentro da Instituição e seus serviços, como: lanchonete, serviço de reprografia, dentre outros;
- IV. Os funcionários técnico-administrativos e docentes da Faculdade Life Unic Education, quando a solicitação for direcionada;
- V. Os cursos e núcleos, quando a solicitação for dirigida a eles;
- VI. A Diretor Geral, Diretorias, Coordenações Gerais e suas Assessorias, quando a solicitação for dirigida a elas.

Art. 11. Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

- I. No caso de solicitações ligadas às instalações físicas, o Responsável Administrativo;
- II. No caso de solicitações ligadas a Setores e os seus serviços, o Coordenador ou o Encarregado do Setor;
- III. No caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da Instituição e os

seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta a Diretor Geral ou Responsável Administrativo da Instituição;

- IV. No caso de solicitações gerais ligadas a empresas que atuam dentro da Instituição, diretamente a Diretor Geral ou Responsável Administrativo;
- V. No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o Coordenador ou o Encarregado do Setor;
- VI. No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário docente, o Coordenador do Curso e/ou Diretor Acadêmico;
- VII. No caso de solicitações ligadas a um curso, o Coordenador do Curso;
- VIII. No caso de solicitações ligadas a um Setor, o Responsável pelo Setor;
- IX. No caso de solicitações ligadas aos cursos e setores em geral, em assuntos ligados ao ensino de graduação, o Diretor Acadêmico;
- X. No caso de solicitações ligadas aos cursos e setores em geral, em assuntos ligados às atividades de pós-graduação, pesquisa e extensão, os Coordenadores de Núcleos.

§1º. A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, através de telefone ou de *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 cinco dias úteis para receber o Ouvidor e o mesmo prazo para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

Art. 12. Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I. Data do recebimento da demanda;
- II. Data da resposta;

- III. Nome do solicitante;
- IV. Endereço/telefone/*e-mail* do solicitante;
- V. Forma de contato mantido pessoal, por telefone, *e-mail* ou formulário *online*;
- VI. Proveniência da demanda de estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;
- VII. Tipo de demanda - reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VIII. Unidade envolvida;
- IX. Situação apresentada;
- X. Resposta.

Art. 13. As Diretorias e de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão recebem, periodicamente, a listagem de solicitações encaminhadas à Ouvidoria, relacionada aos Cursos e Setores Acadêmicos; os Coordenadores de Cursos e de Núcleos, caso o requeiram, recebem a listagem das solicitações relacionadas às unidades ligadas às suas Coordenações, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

Art. 14. A Comissão Própria de Avaliação - CPA recebe, periodicamente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

Art. 15. O presente Regulamento entrará em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Universitário, revogadas as disposições em contrário.

DIRETOR GERAL - 2023.