

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA ESCOOP

O Diretor Geral da FACULDADE DE TECNOLOGIA DO COOPERATIVISMO – ESCOOP- no uso de suas atribuições legais resolve regulamentar a Ouvidoria, nos termos que seguem:

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º. A Ouvidoria constitui-se em uma ferramenta de mediação dialógica entre a IES e a comunidade acadêmica interna e externa, assim como demais instâncias, destacando-se como ferramenta que compõe a gestão participativa, a partir do acolhimento e da resolução de questões cotidianas pertinentes ao setor.

Parágrafo Único: A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, mas um papel de mediação das relações que envolvam setores, serviços, instancias da IES, assim como os integrantes das comunidades, interna e externa.

CAPÍTULO II DOS OBJETIVOS

Art. 2º. São objetivos da IES:

- I. Estabelecer a Ouvidoria Institucional como uma das ferramentas de gestão com vistas à cooperação e contribuição na dinâmica da participação coletiva, enquanto um expediente democrático de manifestações plurais em que a mediação pedagógica será o seu principal argumento às demandas apresentadas;
- II. Tangenciar as ações da Ouvidoria, em sua dimensão pedagógica, a partir dos Valores universais em que a democracia, a liberdade, a solidariedade, a justiça social sejam a centralidade do trabalho reverberado pelo cuidado humano e respeito à privacidade;
- III. Justapor a Ouvidoria Institucional aos processos pedagógicos e administrativos que potencializem as pautas que compõem a legislação vigente.

Parágrafo Único: Cabe à Direção da IES garantir a infraestrutura e material necessário para o pleno funcionamento da Ouvidoria.

Art. 3º. São objetivos da Ouvidoria:

- I. Desenvolver estratégias de ação junto aos sujeitos envolvidos, assegurando uma escuta sensível, confiança, sigilo e privacidade, possibilidade de mediação, relações de cuidado, solução de suas demandas.
- II. Conferir aos gestores da IES dados e informações sobre as demandas apresentadas, resguardando as informações de cunhos pessoal e sensível do demandante.
- III. Estabelecer um clima de harmonia e bem-estar a fim do fortalecimento da interação entre a comunidade e IES por uma mediação sistêmica, orgânica e singular.
- IV. Firmar a ouvidoria como ferramenta de gestão, um canal democrático, muito além de um expediente de sugestões, reclamações, críticas, elogios, dúvidas ou de solicitações, mas de um expediente com função pedagógica voltado à consolidação da cidadania pela via da participação dos sujeitos.
- V. Atender aos dispositivos legais no que tange a Lei 10.861 de 14 de abril de 2004, conforme dispõe o Artigo 3º, inciso IV, na dimensão institucional de comunicação com a sociedade, sendo concebida como avaliação que precisa dialogar e articular-se à avaliação institucional em todas as suas ferramentas, podendo assim tornar-se um instrumento de todos os processos de avaliação, bem como em consonância às Diretrizes Gerais da Lei Federal N.º 8.078/1990, da Lei nº 6.523/2008 e da Lei 13.709/18, que dispõem, respectivamente, sobre a proteção do consumidor, das normas gerais do serviço de atendimento e da proteção de dados pessoais.
- VI. Atuar junto à CPA como mecanismo institucional de gestão participativa para aprimorar processos pedagógicos, gerenciais e administrativos de modo transparente, íntegro e respeitoso.

CAPÍTULO III DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 4º. A Ouvidoria e o cargo de Ouvidor são designados, assim como estão subordinados pela direção da IES.

Art. 5º. O Ouvidor da IES atuará de acordo com os seguintes argumentos:

- I. Simplificar o acesso ao serviço de Ouvidoria de modo responsável e respeitoso;
- II. Atuar com atenção e prudência no intento de prevenir e mitigar a formação de conflitos;
- III. Acolher e atender aos demandantes de modo ético e inclusivo, sem discriminação ou prejulgamento;

- IV. Agir com integridade e transparência, resguardando o sigilo das informações, em especial quanto a temas sensíveis e de cunho particular;
- V. Difundir o trabalho da Ouvidoria, tornando-a conhecida pela comunidade interna e externa.

Art. 6º. O Ouvidor da IES tem as seguintes atribuições:

- I. Acolher demandas como reclamações, sugestões, consultas ou elogios tanto da comunidade acadêmica interna quanto da comunidade externa;
- II. Encaminhar aos setores responsáveis as demandas originárias das seguintes ocorrências:
 - a) Reclamações: explicitar o fato a fim de corrigi-lo, reconhecendo como verdadeiro ou não;
 - b) Sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
 - c) Informações: quando o solicitante busca orientações a respeito de serviços prestados pela instituição;
 - d) Consultas e informações: responder aos solicitantes;
 - e) Elogios: reconhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho
- III. Registrar todas as solicitações encaminhadas à ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
- IV. Encaminhar aos setores responsáveis demandas à ouvidoria, não podendo constar os nomes dos usuários;
- V. Retomar a sugestão, quando aceita ou não pela unidade, assim como realizada ou não;
- VI. Fornecer aos gestores da instituição dados e informações sobre as demandas apresentadas, preservando sempre o acesso restrito às informações de natureza pessoal do demandante. Dessa forma, dá visibilidade aos problemas setoriais que precisam ser mediados, contribuindo para uma melhor dinamicidade institucional;
- VII. Representar a IES nos assuntos pertinentes à ouvidoria, quando se fizer necessário, e sempre que lhe for delegado;
- VIII. Sugerir e orientar ações a serem desenvolvidas pelos segmentos da comunidade acadêmico-administrativa a fim da resolução e aperfeiçoamento da organização e de seu funcionamento.
- IX. Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos demandantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas.

- X. Atuar em conjunto com a CPA no levantamento de informações institucionais e sugerindo melhorias.
- XI. Encaminhar relatório semestral das demandas aos gestores da IES. XII. Cumprir e fazer cumprir o presente regulamento.

CAPÍTULO IV DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 7º. O cargo de Ouvidor da IES exige os seguintes requisitos:

- I. Ter curso superior completo, além de formação compatível ao exercício de suas funções na IES;
- II. Pertencer ao quadro de funcionários da IES, podendo ser docente ou funcionário;
- III. Possuir competência para assumir as funções previstas, envolvendo ética, responsabilidade, discrição e organização;
- IV. Ter a habilidade de empatia, comunicação e desenvoltura para dialogar com as diferentes setores da IES;
- V. Ter a capacidade de distinguir as potencialidades, ao mesmo tempo, que os limites da IES.

CAPÍTULO V DO ATENDIMENTO

Art. 8º. A comunidade interna e externa é atendida pela Ouvidoria por telefone ou por email, de segundas às sextas-feiras e, pessoalmente, às sextas-feiras, em horário específico, conforme o disponibilizado pela IES.

Art. 9º. A análise e gestão da demanda junto com os demandados são objetos de acolhida e de retorno sobre as providências no prazo entre 5 (cinco) a 7 (sete) dias úteis;

CAPÍTULO VI DOS USUÁRIOS

Art. 10. A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. por estudantes da IES;
- II. por funcionários técnico-administrativos IES;
- III. por docentes da IES;
- IV. por pessoas da comunidade local e regional; e
- V. por pessoas de outras comunidades.

Art. 11. A Ouvidoria não atende solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

CAPÍTULO VII DAS INSTÂNCIAS

Art. 12. Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

- I. No caso de solicitações ligadas às instalações físicas, setores e serviços, à equipe administrativa e/ou à direção da IES;
- II. No caso de solicitações ligadas às questões administrativas e pedagógicas às coordenações de cursos, pesquisa e extensões.

CAPÍTULO VIII DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 13. As solicitações à Ouvidoria são arquivadas em ordem cronológica todas as demandas recebidas, apreciadas e solucionadas, logo a Ouvidoria manterá registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências incidentes e soluções de problemas apresentados à sua consideração.

Art. 14. A direção da IES recebe, imediatamente, cópia das demandas encaminhadas à Ouvidoria, a fim de acompanhar todo o seu trâmite.

CAPÍTULO IX DA DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 15. A Ouvidoria divulga na home Page da IES informações para o acesso dos serviços via e-mail, telefone a fim de priorizar agendamento e atendimento em prazos previstos.

CAPÍTULO X DISPOSIÇÕES GERAIS

Art 16. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Acadêmico e Administrativo.

Jose Maximo Daronco
Diretor Geral da ESCOOP