

## **REGULAMENTO GERAL DA OUVIDORIA UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI**

**Artigo 1º** – Criar a Ouvidoria no âmbito dos câmpus e polos de apoio presencial da Universidade Anhembi Morumbi, como órgão de assessoramento do Reitor, com atribuições estabelecidas no presente Regulamento e jurisdição em todos os setores administrativos e acadêmicos dos câmpus e polos da Universidade Anhembi Morumbi, como um órgão promotor do direito administrativo de natureza unipessoal e não contenciosa como instrumento de participação, destinado a colaborar no controle administrativo da Universidade mediante a defesa dos direitos fundamentais dos membros da comunidade.

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

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

I - Receber e investigar, 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 o resultado de sua análise aos setores administrativos competentes;

III - Acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e mantendo o requerente informado do processo;

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

**Parágrafo Primeiro:** O procedimento administrativo instaurado pela Ouvidoria é autônomo e não substitui o processo administrativo disciplinar.

**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 sigilo quanto ao nome do demandante.

**Artigo 4º** – O Reitor poderá baixar instruções complementares regulamentando as ações do Ouvidor e delimitando as relações com as demais áreas da Universidade.

**Parágrafo Primeiro:** As instruções complementares expressarão a autonomia e autoridade do Ouvidor para, sem qualquer consulta prévia, dar curso a todas as demandas formuladas e garantir respostas conclusivas, em tempo hábil.

**Parágrafo Segundo:** A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de sindicância ou processo administrativo que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas pela mesma.

## **CAPÍTULO II - DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR**

**Artigo 5º** – O cargo de Ouvidor da Universidade Anhembi Morumbi exige os seguintes requisitos:

I - Ter curso superior completo,

II - Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização,

III - Ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da casa,

IV - Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades,

V - Resguardar o sigilo das informações.

## **CAPÍTULO III - DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES**

**Artigo 6º** – O Ouvidor da Universidade Anhembi Morumbi 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 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 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) O Reitor da Universidade, a listagem completa;

b) Ao Pró-Reitor Acadêmico, aos Diretores Executivos, e Diretores de Escola, a listagem das solicitações ligadas a cada Área/Escola e respectivos cursos;

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

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

VIII - Sugerir as instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

IX - Retomar a sugestão, quando aceita pela área, mas não realizada;

X - Planejar, executar e analisar pesquisas de satisfação diretamente ou em parceria com setores afins;

XI - Divulgar os resultados das pesquisas à comunidade acadêmica e administrativa.

**Artigo 7º** – O Ouvidor, no exercício de suas funções:

I - Poderá participar, sem direito a voto, das reuniões do Conselho Universitário - Consun;

II - Será recebido, sempre que o solicitar, por todos os ocupantes de cargos da Universidade, para pedir e receber explicações, orais ou por escrito, sobre questões acadêmicas ou de outras atividades.

**Artigo 8º** – A indicação do Ouvidor será prerrogativa exclusiva do Reitor e poderá recair em docente ou membro do corpo técnico-administrativo da Universidade; para mandato de dois anos, podendo ser reconduzido;

**Artigo 9º** – A função de Ouvidor, por sua natureza sui generis, será única na Universidade, podendo, entretanto, para a agilizar suas funções, indicar assistentes, para auxiliá-lo nos diferentes espaços organizacionais.

## **CAPÍTULO IV - DO ATENDIMENTO**

**Artigo 10º** – A Ouvidoria está sediada no campus Vale do Anhangabaú, sendo o atendimento realizado pessoalmente, por e-mail ou telefone, em horário comercial.

## **CAPÍTULO V - DOS USUÁRIOS**

**Artigo 11** – 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 3º.

## **CAPÍTULO VI - DAS INSTÂNCIAS**

**Artigo 12** – Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procurará as seguintes instâncias:

I - No caso de solicitações ligados aos serviços prestados pelos Departamentos Administrativos, aos respectivos Diretores;

II - No caso de solicitações ligadas a funcionários administrativos, ao Diretor ao qual o funcionário estiver funcionalmente ligado;

III - No caso de solicitações ligadas a um docente, ao Diretor da Escola responsável pelo curso que o estudante encontra-se matriculado;

IV - No caso de solicitações ligadas aos cursos e/ou assuntos relativos ao ensino de graduação, pós-graduação lato sensu e extensão, ao Diretor da Escola responsável pelo curso que o estudante encontra-se matriculado;

V - No caso de solicitações ligadas aos cursos e/ou assuntos relativos ao ensino de pós-graduação stricto sensu e à Pesquisa, ao Diretor de Pós-Graduação Stricto Sensu e Pesquisa;

**Parágrafo Primeiro:** A Ouvidoria pode contatar com as áreas pessoalmente, por telefone ou e-mail, 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 cinco dias úteis para receber o Ouvidor e o mesmo prazo para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

## **CAPÍTULO VIII - DA DOCUMENTAÇÃO**

**Artigo 13** – Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I - Data do recebimento da demanda;
- II - Nome do solicitante;
- III - Data do encaminhamento para resposta;
- IV - Endereço, telefone e e-mail do solicitante;
- V - Forma de contato mantido: pessoal, por telefone ou por e-mail;
- VI - Proveniência da demanda: docente, funcionário administrativo, docente ou estudante;
- VII - Tipo de demanda: reclamação, sugestão, informações ou elogio;
- VIII – Área ou Escola envolvida;
- IX - Situação apresentada;
- X - Encaminhamento com protocolo da data de entrega.

## **CAPÍTULO IX - DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR**

**Artigo 14** – O Ouvidor poderá ser destituído de suas funções, por iniciativa do Reitor ou mediante deliberação de 2/3 dos membros do Consun.

**Artigo 15** – Constituem motivos para destituição do Ouvidor:

- I - Perda do vínculo funcional com a Instituição ou alteração do regime de trabalho;
- II - Prática de ato que extrapole sua competência, nos termos estabelecidos nessa Resolução;
- III - Conduta ética incompatível com a dignidade da função;
- IV - Outras práticas e condutas que, a critério do Consun, justifiquem a destituição.

**Artigo 16** – Esse Regulamento entrará em vigor na data de sua assinatura.

**São Paulo, 18 de dezembro de 2013.**