



## CENTRO UNIVERSITÁRIO FUNVIC



## REGULAMENTO DA OUVIDORIA

---

*Reitor*

LUÍS OTÁVIO PALHARI

*Vice-Reitor*

JULIANO PALHARI

*Pró-Reitora Acadêmica*

CLARETE LÚCIA ANDERLE LISBOA

**Pindamonhangaba-SP**

**2024**



## Sumário

CAPÍTULO I.....	3
Da Natureza, Objetivos e Finalidade .....	3
CAPÍTULO II.....	4
Da Vinculação Administrativa .....	4
CAPÍTULO III.....	4
Da Competência e Atribuições Específicas .....	4
CAPÍTULO IV .....	6
Do Cargo de Ouvidor .....	6
CAPÍTULO V .....	6
Da Competência do Ouvidor .....	6
CAPÍTULO VI .....	7
Do Desligamento do Ouvidor.....	7
CAPÍTULO VII .....	8
Das Demandas Recebidas .....	8
CAPÍTULO IX .....	9
Dos Procedimentos Éticos .....	9
CAPÍTULO X .....	9
Das Disposições Gerais .....	9



## REGULAMENTO DA OUVIDORIA

### CAPÍTULO I

#### Da Natureza, Objetivos e Finalidade

**Artigo 1º.** A Ouvidoria do Centro Universitário FUNVIC é um órgão de promoção e defesa dos direitos dos docentes e técnico-administrativos, alunos e comunidade externa, em suas relações com o UNIFUNVIC em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviços.

**Parágrafo Único:** A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo as instâncias do Centro Universitário e os integrantes das comunidades, interna e externa.

**Artigo 2º.** São objetivos da Ouvidoria do Centro Universitário FUNVIC:

- I. Defesa dos direitos dos colaboradores docentes e técnico-administrativos, alunos e comunidade externa em suas relações com o Centro Universitário;
- II. Promoção, junto às várias instâncias acadêmico-administrativas, dos direitos de grupo vulneráveis ou discriminados;
- III. Desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmico-administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos dos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição;
- IV. Sistematização e divulgação de informações relativas às demandas



recebidas, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das normas e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais.

## CAPÍTULO II

### Da Vinculação Administrativa

**Artigo 3º.** A Ouvidoria do Centro Universitário FUNVIC está diretamente subordinada à Reitoria resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições;

**Parágrafo Único:** Cumpre à Reitoria garantir o suporte necessário para o exercício de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais órgãos da Instituição.

## CAPÍTULO III

### Da Competência e Atribuições Específicas

**Artigo 4º.** No exercício de suas funções, a Ouvidoria do Centro Universitário FUNVIC as seguintes atribuições:

- I. Organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados;
- II. Orientar os interessados no encaminhamento e tramitação de suas manifestações;
- III. Receber de colaboradores docentes e técnico-administrativos, alunos e da comunidade externa, solicitação de esclarecimentos, reclamações, sugestões, críticas, elogios e denúncias, encaminhando-as aos setores



responsáveis do UNIFUNVIC para conhecimento e providências, quando necessário;

- IV. Dar atendimento presencial periódico;
- V. Acompanhar a tramitação das manifestações recebidas e dar ciência aos interessados das providências adotadas;
- VI. Documentar, de maneira padronizada, todas as demandas apresentadas;
- VII. Cooperar com as demais ouvidorias públicas e privadas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e dos serviços prestados;
- VIII. Sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pelo UNIFUNVIC;
- IX. Encaminhar, para estudo da Administração, direta ou indiretamente, propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que lhe pareçam a causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamada a contribuir;
- X. Elaborar e submeter à aprovação do Conselho Superior relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões visando à melhoria das relações do Centro Universitário FUNVIC com a comunidade, a qualidade dos serviços prestados e o respeito aos direitos dos cidadãos;
- XI. Exercer as demais atribuições legais e institucionais, atribuídas pelos órgãos colegiados do Centro Universitário FUNVIC e que se compatibilizem com suas finalidades.

**§ 1º.** A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter, sob sigilo, o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação junto aos órgãos do UNIFUNVIC seja indispensável pela solução do problema e atendimento do interessado.



**§ 2º.** Para o cumprimento do inciso III deste artigo, a Ouvidoria manterá registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências incidentes e soluções de problemas apresentados à sua consideração.

## CAPÍTULO IV

### Do Cargo de Ouvidor

**Artigo 5º.** A Ouvidoria do Centro Universitário FUNVIC será coordenada pelo Ouvidor, designado pela Reitoria, com aprovação pelo Conselho Superior.

**Parágrafo Único:** Caberá ao Reitor do UNIFUNVIC garantir a infraestrutura e material necessário para seu pleno funcionamento.

**Artigo 6º.** O Ouvidor deve pertencer ao quadro de funcionários do Centro Universitário FUNVIC, ter nível superior, podendo ser servidor ou docente.

## CAPÍTULO V

### Da Competência do Ouvidor

**Artigo 7º.** Compete ao Ouvidor:

- I. Garantir que todas as demandas recebidas e/ou sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, num lapso de tempo previamente determinado, variável de acordo com a natureza do assunto;
- II. Manter a máxima proximidade com os demandantes efetivos e potenciais do serviço
- III. Considerar o comprometimento das necessidades dos demandantes com os objetivos do Centro Universitário FUNVIC;
- IV. Manter relacionamento com diversos setores do Centro Universitário



FUNVIC voltado para o fortalecimento da cidadania;

- V. orientador das ações desenvolvidas pelos segmentos da comunidade acadêmico-administrativa;
- VI. Cumprir e fazer cumprir o Regulamento.

**Artigo 8º.** A Ouvidoria do Centro Universitário FUNVIC utilizará para encaminhamento das demandas recebidas a linha hierárquica institucional.

**Parágrafo Único:** Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à determinada demanda, o assunto será encaminhado à Reitoria.

**Artigo 9º.** No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria poderá contar com a colaboração de colaboradros docentes e técnico-administrativos do Centro Universitário FUNVIC, para a qual deverá formalizar solicitação fundamentada ao Reitor.

**Artigo 10º.** Será garantido ao Ouvidor o direito a voz nos Colegiados Superiores do UNIFUNVIC.

## CAPÍTULO VI

### Do Desligamento do Ouvidor

**Artigo 11º.** O desligamento do ouvidor no curso do mandato ocorrerá:

- I. Ao seu pedido;
- II. No caso de deixar de pertencer ao quadro do UNIFUNVIC;
- III. Por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;
- IV. Por conduta ética incompatível com a função ou negligência no cumprimento



de suas obrigações, assim deliberado pelo Conselho Superior, respeitado o direito de defesa.

## CAPÍTULO VII

### Das Demandas Recebidas

**Artigo 12º.** Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria serão documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro, no mínimo:

- a) Data de Recebimento da Demanda;
- b) Tipo de Demanda (esclarecimento, reclamação, sugestão, crítica, elogio e denúncia);
- c) Nome do Demandante (opcional) que deverá ser mantido em sigilo absoluto;
- d) Categoria (discente, docente, técnico-administrativo, usuário, público externo e outros);
- e) Dados para contato com o demandante;
- f) Protocolo de acompanhamento no sistema de controle;
- g) Manifestação apresentada;
- h) Data da resposta;
- i) Resposta encaminhada ao setor envolvido; e,
- j) Situação (ativo ou finalizado).

**Artigo 13º.** O Reitor receberá, bimestralmente, para acompanhamento, a listagem das demandas encaminhadas à ouvidoria, contendo os tipos de demanda, as unidades envolvidas, as situações apresentadas e as respostas dadas aos demandantes.





## CAPÍTULO IX

### Dos Procedimentos Éticos

**Artigo 14º.** Do Ouvidor do UNIFUNVIC, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e do Regimento Geral da IES.

## CAPÍTULO X

### Das Disposições Gerais

**Artigo 15º.** O Reitor, demais pró-reitores, Coordenadores, e dirigentes de órgãos que compõem a estrutura organizacional do Centro Universitário FUNVIC deverão cooperar com a Ouvidora no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o seu acesso a serviços e informações.

**Artigo 16º.** Este Regulamento entrará em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior do Centro Universitário FUNVIC, revogando-se as disposições em contrário.

Pindamonhangaba, 05 de dezembro de 2019.

**Luís Otávio Palhari**

**Reitor**