REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I

DA NATUREZA E DOS OBJETIVOS

Art. 1º. Este Regulamento disciplina o funcionamento da Ouvidoria do Centro de Ensino Superior do Vale do Parnaíba (CESVALE), nos termos do Regimento.

Art. 2º. A Ouvidoria é órgão de natureza mediadora, sem caráter administrativo, executivo ou deliberativo, com a finalidade de receber, encaminhar e acompanhar reclamações, denúncias, críticas, sugestões, elogios e pedidos de informação da comunidade acadêmica e do público em geral, e de fazer chegar ao manifestante a resposta das instâncias implicadas.

Art. 3º. São objetivos da Ouvidoria:

I - assegurar a participação da comunidade na melhoria das atividades do CESVALE;

II - reunir informações sobre os diversos aspectos da Instituição, contribuindo para a gestão institucional;

III - encaminhar os resultados de sua atuação à Comissão Própria de Avaliação, como instrumento de análise da autoavaliação;

IV - atuar na prevenção e na solução de conflitos.

Art. 4º. A Ouvidoria atua com autonomia e imparcialidade, vinculada diretamente à Diretoria Geral, e pauta seu atendimento pelo acolhimento humanizado e empático, pelo sigilo e pelos princípios da legalidade, da moralidade e da eficiência.

CAPÍTULO II

DO OUVIDOR

Art. 5º. A Ouvidoria é exercida por Ouvidor designado por portaria do Diretor Acadêmico, escolhido entre os docentes ou técnico-administrativos com formação de nível superior.

Art. 6º. Compete ao Ouvidor:

I - receber, registrar e encaminhar as manifestações aos setores competentes;

II - acompanhar as providências adotadas e manter o manifestante informado;

III - garantir resposta conclusiva às manifestações, nos prazos deste Regulamento;

IV - recomendar a adoção de procedimentos e de medidas para a adequada prestação dos serviços;

V - propor aos órgãos do CESVALE medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento institucional;

VI - divulgar a função, os canais e a rotina da Ouvidoria;

VII - elaborar o relatório semestral de atividades.

Art. 7º. O Ouvidor é desligado da função:

I - a pedido;

II - quando deixar de integrar o quadro do CESVALE;

III - quando exercer atividade ou função que configure conflito de interesse com a Ouvidoria;

IV - por conduta incompatível com a função, assegurado o direito de defesa.

CAPÍTULO III

DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 8º. As manifestações podem ser apresentadas presencialmente, por formulário no sítio institucional, por endereço eletrônico ou por outro canal divulgado pela Ouvidoria.

Art. 9º. O manifestante pode pedir que sua identidade seja mantida em sigilo, e o sigilo só é afastado quando a identificação for indispensável à solução da demanda, mediante sua autorização.

Parágrafo único. As manifestações anônimas são recebidas e encaminhadas quando contiverem elementos suficientes para a apuração, sem possibilidade de resposta individual.

Art. 10. Cada manifestação é registrada, em ordem cronológica, com:

I - data de recebimento e número de protocolo;

II - tipo da manifestação;

III - categoria do manifestante, como estudante, docente, técnico-administrativo, egresso ou público externo;

IV - setor envolvido;

V - resumo da manifestação e da resposta;

VI - data da resposta e situação.

Art. 11. A manifestação à Ouvidoria não substitui os requerimentos e os recursos previstos no Regimento e nos regulamentos do CESVALE, nem suspende os seus prazos.

Art. 12. A Ouvidoria utiliza, para o encaminhamento das manifestações, a estrutura hierárquica do CESVALE, e, quando esta se revelar insuficiente, leva o assunto diretamente à Diretoria Geral.

CAPÍTULO IV

DOS PRAZOS

Art. 13. A Ouvidoria confirma o recebimento da manifestação em até 2 (dois) dias úteis.

Art. 14. O setor demandado responde à Ouvidoria em até 10 (dez) dias úteis, e a resposta conclusiva ao manifestante é dada em até 15 (quinze) dias úteis contados do recebimento, prorrogáveis uma vez, por igual período, mediante justificativa comunicada ao manifestante.

CAPÍTULO V

DO RELATÓRIO E DA DIVULGAÇÃO

Art. 15. A Ouvidoria encaminha relatório semestral de atividades à Diretoria Geral e à Comissão Própria de Avaliação, com o número de manifestações por tipo, por categoria de manifestante e por setor, o tempo médio de resposta e as recomendações apresentadas.

Art. 16. A síntese do relatório, sem identificação de manifestantes, é divulgada à comunidade acadêmica.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 17. Os dirigentes e os responsáveis pelos setores do CESVALE cooperam com a Ouvidoria, prestando as informações solicitadas nos prazos deste Regulamento.

Art. 18. O tratamento dos dados pessoais dos manifestantes observa a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Art. 19. Os casos omissos são resolvidos pela Diretoria Geral.

Art. 20. Este Regulamento é revisado a cada ciclo do Plano de Desenvolvimento Institucional ou quando houver alteração do Regimento.

Art. 21. Este Regulamento entra em vigor na data de sua publicação, após aprovação pelo Conselho Superior, revogadas as disposições em contrário, especialmente o anterior Regulamento de Ouvidoria.