

## **REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO ASSUNÇÃO - UNIFAI**

### **CAPÍTULO I - DA OUVIDORIA E SUAS FINALIDADES**

**Art. 1º.** – A Ouvidoria do Centro Universitário Assunção – UNIFAI – foi criada por ato do Senhor Reitor Dr. Roberto Mascarenhas Roxo, em outubro de 2005—e opera em consonância com a Lei Anticorrupção, (Lei n. 12.846/2013) e Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei n. 13.709/2018) com objetivo de estabelecer um canal de denúncia de fatos e atos irregulares, ilegais e desconformes com as práticas e políticas do UNIFAI e da Fundação São Paulo e da legislação vigente, que possam colocar em risco o nome e a boa fama das Instituição mantida e da mantenedora, especialmente, mas não se limitando, a aqueles que envolvam a negociação e acordos com órgãos da Administração Pública direta e indireta.

**Parágrafo único** - Adicionalmente, a Ouvidoria representa um organismo institucional de interação entre a comunidade acadêmica, alunos, professores, egressos, funcionários e membros da sociedade civil organizada, com as instâncias administrativas do UNIFAI e da FUNDASP, visando melhor contribuir para o aperfeiçoamento da gestão institucional, no que tange ao recebimento e tratamento das demandas apresentadas pelas comunidades internas e externas.

**Art. 2º.** A Ouvidoria está diretamente subordinada à Vice-Reitoria do Centro Universitário Assunção, resguardadas a plena autonomia e independência, no âmbito de suas atribuições.

**Art. 3º.** A Ouvidoria possui estrutura funcional composta pelo Ouvidor(a), pertencente ao quadro efetivo do UNIFAI, com formação adequada ao desempenho de suas funções previstas.

**Art. 4º.** A Ouvidoria do UNIFAI tem por finalidade:

- I – oferecer à comunidade externa e interna um canal de comunicação com a administração e com a mantenedora para o encaminhamento das demandas;
- II – proporcionar oportunidades de intervenção crítica da gestão da Instituição e a mantenedora, visando o exame das demandas formuladas, a melhoria contínua das atividades desenvolvidas e dos serviços prestados pelo UNIFAI;
- III – estimular a prática da cidadania, mediante a participação crítica de alunos, professores, colaboradores dos departamentos técnico-administrativos e da comunidade externa no que tange a qualidade dos serviços educacionais prestados;
- IV – assegurar aos usuários dos serviços prestados pelo UNIFAI, o direito à informação, orientando-os quanto aos meios de obtê-las.

## CAPÍTULO II – DAS COMPETÊNCIAS

**Art. 5º.** Compete ao Ouvidor(a) as seguintes atribuições:

I - atender e ouvir os interessados, afastando-os de qualquer discriminação ou pré-julgamento;

II – facilitar e simplificar o acesso dos usuários aos serviços de Ouvidoria;

III – atuar na prevenção e mediação de conflitos;

IV – exercer a função de acolhimento das demandas e denúncias de todos os interessados;

V – agir com proatividade, integridade, transparência e imparcialidade;

VI – resguardar o sigilo sobre a identidade do denunciante e do fato/ato denunciado, quando assim solicitado; e em observância à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei n. 13.709/2018).

VII – promover a divulgação da Ouvidoria aos vários segmentos da Instituição e da comunidade podendo, para tanto, propor eventos que tratem de temas relacionados com o trabalho realizado, mediação e prevenção de conflitos;

VIII – coletar informações, indícios e documentos afetos ao caso, com o fim de contribuir para a solução adequada da questão, que confirme ou não a veracidade do fato/ato denunciado;

IX – enviar relatório completo das questões para Vice-Reitoria para conhecimento e decisão quanto ao encaminhamento;

X – solicitar, quando for o caso, a adoção de providências necessárias ao saneamento das irregularidades e/ou ilegalidades constatadas, sempre que instada pela Reitoria;

XI – sugerir, quando for o caso e diante das circunstâncias apresentadas, o encaminhamento do caso para uma Comissão Apuratória – Sindicância ou Processo Administrativo, a ser constituída e nomeada pela Fundação São Paulo, ou pelo Setor de Integridade

XII – participar, quando indicado, das comissões de sindicância de processos administrativos instaurados;

XIII – cumprir e fazer cumprir este Regulamento;

XIV – manter arquivo atualizado de toda documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas bem como registrar todas as respostas/soluções oferecidas aos usuários;

XV – informar à Vice-Reitoria quando os setores competentes não apresentarem informações e/ou soluções no prazo máximo de 15 (quinze) dias contados da data em que foram informados do recebimento da demanda; após a segunda notificação;

XVI – elaborar relatório semestral de suas atividades e apresenta-los ao Vice-Reitor do UNIFAI;

XVII – manter contato com as Ouvidorias da FUNDASP, da PUC-SP e com entidades representativas da sociedade com vistas ao aprimoramento dos serviços e do exercício da cidadania.

**Art. 6º.** Cabe ao Ouvidor(a) rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações consideradas improcedentes, mediante despacho fundamentado e apresentado à Vice-Reitoria para ratificação, observando-se a autonomia e a independência, no âmbito de suas atribuições.

**Art. 7º.** A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por quaisquer providências decorrentes de processo administrativo, que venha a ser instaurado a partir de ações por ela desenvolvidas.

**Art. 8º.** A Ouvidoria não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questão posta em juízo.

### **CAPÍTULO III – DO FUNCIONAMENTO E DA DOCUMENTAÇÃO**

**Art.9º.** A Ouvidoria está estabelecida na sede do UNIFAI e tem horário de funcionamento para atendimento presencial previamente definido no início de cada semestre letivo, e também promove o atendimento das demandas por meio de outros canais de atendimento como o Sistema de Ouvidorias OMD que pode ser acessado na página da Ouvidoria no site do UNIFAI, através do e-mail [ouvidoria.vma@unifai.edu.br](mailto:ouvidoria.vma@unifai.edu.br), via telefone, via Fale Conosco, Fala Comunidade, por meio de requerimentos protocolados na Central de Atendimento ao Aluno, cartas ou quaisquer outros meios lícitos e idôneos. Parágrafo único: Em caso de atendimento pessoal ou por telefone, o demandante deverá formalizar a manifestação através do formulário eletrônico, quando ativado, formulário físico, e-mail, escritos ou postais para fins de registro.

**Art. 10º.** A Ouvidoria implementou um sistema informatizado que foi disponibilizado pela mantenedora, com base de dados única, que permite o registro de informações sobre os expedientes recebidos, os encaminhamentos realizados e o monitoramento dos procedimentos deles resultantes.

**Art. 11.** Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria serão documentadas e registradas, em ordem cronológica, contendo:

I – data do recebimento da demanda;

II – nome do demandante;

III – telefone e principalmente o e-mail do demandante;

IV – forma de contato mantido: e-mail, formulário eletrônico, carta ou postal;

V – proveniência da demanda: denúncia, reclamação, dúvida, sugestão, elogio, esclarecimento, crítica, consulta e outros;

VI – tipo de demanda: denúncia, reclamação, dúvida, sugestão, elogio, esclarecimento, crítica, consulta e outros;

VII – unidade envolvida;

VIII – situação apresentada;

IX – data da resposta;

X – resposta;  
XI – situação (ativo ou finalizado).

**Parágrafo Primeiro:** Caso solicitado, a Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sigilo do nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação seja indispensável para a solução ou investigação da situação apresentada.

**Parágrafo Segundo:** As denúncias, representações, reclamações, peças de informações, dúvidas, sugestões, elogios, esclarecimentos, críticas e consultas referentes aos assuntos que não cabem a esta Ouvidoria receberão o respectivo encaminhamento, sempre que possível.

**Parágrafo terceiro:** As denúncias anônimas receberão o mesmo tratamento.

**Art. 12.** Os expedientes registrados na Ouvidoria receberão, em regra, o seguinte trâmite:

- I – análise prévia por parte do(a) Ouvidor(a), que deverá delinear a proposta de encaminhamento e providenciar resposta preliminar ao denunciante;
- II – submissão da proposta a que se refere o inciso anterior ou, dependendo da complexidade, do inteiro teor da manifestação à Vice-Reitoria, que decidirá sobre o encaminhamento e, eventualmente, outras medidas que devam ser tomadas;
- III – execução, sempre que possível, em meio eletrônico dos atos relacionados com o encaminhamento definido e com o retorno das informações ao interessado, quando cabível;
- IV – pronunciamento no Setor de Integridade, no caso de necessidade de abertura de sindicância ou processo administrativo.

**Parágrafo único:** Quando cabível, a(a) Ouvidor(a) informará ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, em prazo não excedente a 30(trinta) dias, salvo motivo justificado.

**Art. 13.** Os órgãos que integram a estrutura organizacional do UNIFAI e da mantenedora devem empenhar todos os esforços para oferecer o apoio necessário ao desempenho das atividades da Ouvidoria, por meio da prestação de informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados.

**Art. 14.** Quando os órgãos do UNIFAI e da mantenedora forem demandados, deverão encaminhar à Ouvidoria as informações, orientações, recomendações e soluções por essa requisitadas, no prazo de até 15 (quinze) dias.

**Parágrafo único:** O não cumprimento dos prazos dispostos no artigo anterior será informado à Vice-Reitoria, para adoção das providências cabíveis.

## CAPÍTULO IV – DA NOMEAÇÃO E DA EXONERAÇÃO DO OUVIDOR

**Art. 15.** A nomeação do(a) Ouvidor(a) se dará da seguinte forma:

I – A Reitoria do UNIFAI definirá uma lista tríplice, a ser apresentada à Secretaria Executiva da FUNDASP que a submeterá ao Grão-Chanceler, Arcebispo Metropolitano de São Paulo e Presidente Nato do Conselho Superior FUNDASP, composta por funcionários administrativos e/ou docentes da instituição.

II – O Presidente escolherá um integrante desta lista tríplice, e;

III – O UNIFAI, por meio de publicação de Ato, fará a nomeação do(a) Ouvidor(a).

**Parágrafo Único:** O Ouvidor exercerá seu mandato pelo prazo de 02(dois) anos, podendo ser reconduzido, se este for o entendimento da Reitoria, garantida a estabilidade de emprego pelo tempo do exercício da função

**Art. 16.** Em caso de férias de 30(trinta) dias ou afastamento de até 60(sessenta) dias, a Vice-Reitoria designará seu substituto.

**Art. 17.** A exoneração do(a) Ouvidor(a) no curso do mandato poder ocorrer:

I – pela quebra, por seu interesse e pedido, do vínculo funcional com o UNIFAI;

II – a seu pedido;

III – por conduta ética incompatível com a função ou negligência no cumprimento de suas obrigações e funções, se assim comprovado, e;

IV – caso lhe sejam concedidos os afastamentos e licenças, superiores a 60 (sessenta) dias.

## CAPÍTULO V - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art.18.** A Reitoria e Vice-Reitoria do UNIFAI poderão baixar instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria.

**Art. 19.** As dúvidas que surgirem na execução dos trabalhos, assim como os casos omissos e de alta complexidade, serão resolvidos pelo Ouvidor juntamente com a Vice-Reitoria, sempre buscando atender às finalidades da Ouvidoria.

**Art. 20.** Este Regulamento entrará em vigor na data de sua publicação.

São Paulo, 02 de janeiro de 2021.



Profa. Dra. Karen Ambra  
Reitora do Centro Universitário Assunção - UNIFAI