



**REGULAMENTO
DA OUVIDORIA
SEDE / PRESENCIAL**

**CURITIBA/PR
2022**

SUMÁRIO

1. DAS CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES	3
2. OBJETIVOS DA OUVIDORIA	3
3. DAS ATRIBUIÇÕES.....	4
4. DAS DEMANDAS	4
5. DOS USUÁRIOS	5
6. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS	5

1. DAS CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES

Art.1º. O presente regulamento normatiza as atribuições e o funcionamento do Setor de Ouvidoria do GRAN CENTRO UNIVERSITÁRIO.

Art.2º. O Setor da Ouvidoria responde diretamente a Direção da IES.

Art.3º. O Colaborador responsável pelo setor da Ouvidoria participa regularmente das Reunião do COSUP - Conselho Superior.

2. OBJETIVOS DA OUVIDORIA

Art.4º. A Ouvidoria do GRAN CENTRO UNIVERSITÁRIO é um canal de diálogo entre a comunidade (acadêmica ou externa) e a Direção da Instituição, fomentando o aprimoramento constante dos serviços prestados e a agilidade nas decisões administrativas. Neste canal, o cidadão poderá apresentar suas demandas, na forma de elogios, sugestões, críticas, denúncias e reclamações sobre o atendimento, instalações e serviços prestados na instituição.

Art.5º. São objetivos da Ouvidoria do GRAN CENTRO UNIVERSITÁRIO:

- I. Ser agente de mudanças internas e melhoria das relações externas.
- II. Ser um centro de defesa e promoção da cidadania.
- III. Contribuir para a gestão institucional.
- IV. Melhoria na qualidade do ensino ofertado nos cursos da faculdade.
- V. Proteção dos direitos da comunidade acadêmica.

Art.6º. A Ouvidoria do GRAN CENTRO UNIVERSITÁRIO, tem como princípios basilares:

- I. Facilitar e agilizar as informações, através de canais de comunicação estabelecidos de forma aberta, honesta e objetiva.
- II. Agir com transparência, integridade e respeito, atuando de forma ágil e precisa.
- III. Respeitar o indivíduo, preservando sua dignidade e identidade, reconhecendo o direito de livre expressão e diversidade de opinião.
- IV. Exercer suas atividades com independência e autonomia, resguardando o sigilo das informações.
- V. Apresentar uma resposta ao demandante no menor prazo possível, com clareza e objetividade.

- VI. Ser um agente promotor de mudanças na instituição, buscando a correção dos procedimentos errôneos, evitando a sua repetição e estimulando a melhoria contínua da qualidade.

3. DAS ATRIBUIÇÕES

Art.7º. A Ouvidoria do GRAN CENTRO UNIVERSITÁRIO, tem as seguintes atribuições:

- I. Receber as demandas (reclamações, sugestões, consultas ou elogios), provenientes das comunidades acadêmica e externa.
- II. Enviar as solicitações aos gestores envolvidos, que devem analisar e responder no prazo máximo de dois dias úteis.

Parágrafo único: A exceção ao cumprimento desse prazo deverá ser justificada, por escrito, à Ouvidoria.

- III. Encaminhar ao demandante a resposta oferecida.
- IV. Registrar todas as demandas apresentadas a Ouvidoria e as respostas oferecidas.
- V. Acompanhar as demandas, consideradas pertinentes, até sua eventual e possível solução.

4. DAS DEMANDAS

Art.8º. A Ouvidoria do GRAN CENTRO UNIVERSITÁRIO recebe:

- I. Reclamações sobre qualquer unidade ou serviço prestado da instituição.
- II. Sugestões sobre alternativas e melhorias nas instalações, unidades e serviços prestados da instituição.
- III. Consultas, para obter informações variadas.
- IV. Elogios sobre serviços, instalações, funcionários ou outro item que o demandado considere eficiente na instituição.

Art.9º. As demandas, recebidas e analisadas pelos gestores, devem ser tratadas da seguinte forma:

- I. Reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não o reconhecer como verdadeiro.
- II. Sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção.
- III. Consultas: responder às questões dos demandantes.
- IV. Elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.

Art.10º. Na hipótese de ocorrência de denúncia, que não seja relacionada às finalidades da Ouvidoria, esta será encaminhada ao departamento jurídico da instituição. A denúncia anônima somente será analisada, quando composta de fatos ou informações objetivas que possibilitem a verificação e identificação dos elementos concretos denunciados.

5. DOS USUÁRIOS

Art.11º. A Ouvidoria do GRAN CENTRO UNIVERSITÁRIO pode ser utilizada por:

- I. Estudantes da instituição;
- II. Funcionários técnico-administrativos e docentes da instituição;
- III. Pessoas da comunidade local e regional.

Parágrafo único: A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

6. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art.12º. Os casos omissos serão resolvidos pelo Núcleo ou órgão superior, de acordo com a competência dos mesmos.

Art.13º. O presente Regulamento entra em vigor após aprovação pelo COSUP.