

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º. A Ouvidoria da Faculdade São Leopoldo Mandic de Araras (SLMANDIC-ARARAS) é um canal de comunicação entre a comunidade – acadêmica e externa – e as instâncias administrativas desta Instituição de Ensino Superior (IES), visando à defesa e promoção dos direitos dos discentes, docentes, funcionários do corpo técnico-administrativo e da comunidade externa, como forma de aperfeiçoar a democracia.

Art. 2º. São objetivos da Ouvidoria da Faculdade SLMANDIC-ARARAS:

- I. Assegurar a participação da comunidade na SLMANDIC-ARARAS, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;
- II. Reunir informações sobre os diversos aspectos da SLMANDIC-ARARAS, com a finalidade de subsidiar o planejamento institucional;
- III. Tornar-se um canal de comunicação ágil e eficaz entre as diretorias e comunidades acadêmica e externa;
- IV. Colaborar na busca de respostas aos problemas inerentes à vida acadêmica e constituir-se como um serviço de busca pela qualidade na IES.

Art.3º. A Ouvidoria conta com atendimento on-line, via formulário disponibilizado no site da Instituição, visando atender toda a comunidade acadêmica e o público externo.

CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 4º. O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Diretoria Geral, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor Geral.

Art. 5º. O Ouvidor da SLMANDIC-ARARAS age de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I. Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;

- II. Atuar na prevenção e mediação de conflitos;
- III. Atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer ou pré-julgamento;
- IV. Agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- V. Resguardar o sigilo das informações;
- VI. Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art. 6º. O Ouvidor da SLMANDIC-ARARAS tem as seguintes atribuições:

- I. Receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes das comunidades acadêmica e externa e investigá-las de forma independente e crítica;
- II. Encaminhar às áreas envolvidas as solicitações para que possam:
 - a) no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não o reconhecer 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; e
 - d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.
- III. Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de dois dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das áreas envolvidas;
- IV. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
- V. Encaminhar anualmente um relatório da Ouvidoria aos membros da Diretoria;
- VI. Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- VII. Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- VIII. Acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e mantendo o requerente informado do processo;

Parágrafo único. 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 por ocorrência neste setor.

Art. 7º. O Ouvidor poderá participar, sem direito a voto, das reuniões dos colegiados, quando os membros desta reunião acharem necessário;

CAPÍTULO III

DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 8º. O cargo de Ouvidor da SLMANDIC-ARARAS 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 os diversos setores e unidades;
- IV. Possuir bom senso para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.
- V. Comprometer-se a resguardar o sigilo das informações;
- VI. Atuar paralelamente à função em outro departamento ou exercer outra atividade.

CAPÍTULO IV

DO ATENDIMENTO

Art. 9º. Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas via formulário *on-line*, disponível no *site* da SLMANDIC-ARARAS (<https://slmandicararas.edu.br/ouvidoria/>).

CAPÍTULO V

DOS USUÁRIOS

Art. 10º. A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. Por estudantes da SLMANDIC-ARARAS;
- II. Por colaboradores técnico-administrativos da SLMANDIC-ARARAS;
- III. Por docentes da SLMANDIC-ARARAS;
- IV. Por pessoas da comunidade local e regional de qualquer uma de suas unidades;
- V. Por pessoas de outras comunidades.

Parágrafo único. Dependendo a natureza do assunto, a critério do Ouvidor ou a pedido do interessado será garantido sigilo quanto ao nome do demandante.

CAPÍTULO VI

DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 11º. A Ouvidoria recebe:

- I. Reclamações em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da Instituição e sobre serviços prestados pela SLMANDIC-ARARAS;
- II. Sugestões em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhoria das instalações dos serviços prestados;
- III. Elogios em que o solicitante pode elogiar funcionários – técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na SLMANDIC-ARARAS.

CAPÍTULO VII

DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 12º. São considerados setores da SLMANDIC-ARARAS sobre os quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- I. As instalações físicas da IES;
- II. Os departamentos da SLMANDIC-ARARAS;
- III. As empresas que atuam dentro da Universidade e seus serviços, como: restaurante, lanchonete, dentre outros;

CAPÍTULO VIII

DAS INSTÂNCIAS

Art. 13º. Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

- I. No caso de solicitações ligadas às instalações físicas, o Diretor Executivo Administrativo e Coordenador de Manutenção e Infraestrutura;
- II. No caso de solicitações ligadas às questões financeiras, ao Diretor Executivo Financeiro;
- III. No caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da Universidade e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Diretor Executivo Administrativo;
- IV. No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o Diretor Executivo Administrativo e à Coordenação de Recursos Humanos;
- V. No caso de solicitações ligadas à Central de Atendimento, Comunicação,

Marketing, Eventos e Ouvidoria, ao Diretor de Marketing;

VI. No caso de solicitações ligadas ao ensino de graduação, o Diretor Executivo Acadêmico e o Coordenador de Graduação do curso correspondente;

VII. No caso de solicitações ligadas ao Diretor Executivo Acadêmico e aos Diretor de Extensão e Diretor de Pós-Graduação e Pesquisa;

VIII. No caso de solicitações ligadas às telecomunicações e informática, ao Diretor de Tecnologia da Informação;

IX. No caso de solicitações ligadas aos Laboratórios, ao Diretor de Extensão e Diretor Executivo Acadêmico;

X. No caso de solicitações ligadas à Editoração ao Diretor de Extensão e Diretor Executivo Administrativo.

§1º A Ouvidoria pode contatar os setores pessoalmente, por meio de telefone ou de *e-mail*, de acordo com a complexidade de cada caso.

§2º Os responsáveis pelas unidades e setores envolvidos devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas à Ouvidoria.

§3º Quando procurados, os setores têm até dois dias úteis para receber o Ouvidor e o mesmo prazo para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

CAPÍTULO IX

DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 14º. Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I. Data do recebimento da demanda;
- II. Data da resposta;
- III. Nome do solicitante;
- IV. Telefone/*e-mail* do solicitante;
- V. Forma de contato mantido;
- VI. Proveniência da demanda – estudante, colaborador técnico-administrativo, docente ou comunidade;
- VII. Tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VIII. Unidades ou setores envolvidos;
- IX. Situação apresentada; e
- X. Resposta.

Art. 15º. A documentação das solicitações pode ser acessada somente pelos Coordenadores e Diretores, com autorização do Diretor Geral.

CAPÍTULO IX

DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR

Art. 16º. O Ouvidor poderá ser destituído de suas funções, mediante deliberação de 2/3 dos membros do Conselho Superior, por iniciativa do Diretor Geral.

Art. 17º. 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 extrapolem 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 CONSU, justifiquem a destituição.

CAPÍTULO XI

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 18º. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior – CONSU, revogadas as disposições em contrário.

Araras, 28 de abril de 2026



Prof. Dr. José Luiz Cintra Junqueira

Presidente do Conselho Superior - CONSU