

REGULAMENTO GERAL DA OUVIDORIA
CENTRO UNIVERSITÁRIO SALESIANO DE SÃO PAULO
UNISAL

I. Ouvidoria

Com alicerce no Código de Ética do UNISAL e no direito à informação preconizada no Código de Defesa do Consumidor, a Ouvidoria UNISAL é um canal de comunicação, sobretudo de interlocução, acolhida e mediação para atender demandas relacionadas às condições da prestação de serviços educacionais, à possibilidade de apontar falhas, de solucionar conflitos, de identificar necessidades, de propor alternativas, além de validar elogios, sugestões e as boas práticas implementadas pela instituição.

II. Objetivos

1. Assegurar ao usuário a manifestação de forma direta e desburocratizada, disponibilizando mecanismos que permitam o acompanhamento do trâmite completo de sua demanda;
2. Promover o exercício da cidadania, assegurando aos usuários o direito de reclamar, denunciar, criticar, sugerir, elogiar, agradecer com o fim precípua de garantir seus direitos à informação junto à instituição.

III. Público-alvo

A ação da Ouvidoria UNISAL é direcionada para as comunidades interna e externa que utilizam dos trabalhos da instituição.

IV. Natureza das demandas:

A Ouvidoria, como veículo de aproximação entre a instituição e o usuário, recebe variados tipos de reivindicação:

1. Agradecimentos: manifestações de reconhecimento e/ou gratidão;
2. Críticas: manifestações que apresentam uma opinião desfavorável, um juízo, uma depreciação, e devem ser interpretadas como uma oportunidade de, se procedente, aprimorar um determinado serviço ou produto oferecido pela instituição;
3. Elogios: manifestações que exaltam as qualidades do atendimento ou a satisfação para com o serviço educacional prestado;

4. Reclamações: manifestações de desagrado com atuação didático-pedagógica, protestos sobre um serviço prestado pela instituição, ou dificuldades de relacionamento interpessoal, decorrentes de ação ou omissão;
5. Denúncias: manifestações que procuram dar ciência de distorções, irregularidades ou atitudes que descumprem normas legais, e, em princípio, são mais graves do que as reclamações;
6. Consultas: manifestações que visam obter esclarecimentos ou orientações sobre produtos prestados pela instituição ou procedimentos por ela adotados;
7. Sugestões: manifestações que propõem alterações de procedimentos adotados pela instituição para melhoria da qualidade dos serviços prestados.

V. Demandas anônimas:

Pelo Princípio Constitucional contido no art. 5º, inciso IV da Constituição Federal/88, que veta o anonimato, as manifestações anônimas, encaminhadas fora do sistema, por outros meios, não podem constituir prova suficiente para que a Ouvidoria dê início ao procedimento regular de verificação e apuração dos fatos alegados.

Cabe enfatizar que o usuário da Ouvidoria deve manifestar-se, com ética, apresentando sua legítima identidade, mediante dados verídicos, pelo princípio da transparência e da lisura, pois, mesmo em situações em que se alegam irregularidades, reclamações ou denúncias, o resguardo do sigilo está garantido.

VI. Procedimentos:

1. Receber as demandas apresentadas mediante registro on-line no site institucional;
2. Encaminhamento, quando necessário, das manifestações ao Diretor de Operações da Unidade correspondente, via sistema, com prazo estipulado pela Ouvidoria;
3. Solicitação de informações complementares ao usuário, se necessário;
4. Acompanhamento das providências adotadas pelo Diretor de Operações e Reitoria e do cumprimento do prazo estabelecido;
5. Devolutiva da resposta pela Ouvidoria ao interessado, no prazo máximo de cinco dias úteis, pelo site institucional;

6. Elaboração de relatórios trimestrais (março, junho, setembro e dezembro) da atuação da Ouvidoria mediante número de registros e respostas com a especificação das manifestações para análise da Reitoria;
7. Reavaliação periódica da operacionalização de serviço, do sistema, para a busca da melhoria contínua das suas atividades.

VII. Vedações à Ouvidoria:

Mesmo depois de apreciada a manifestação pela Reitoria ou Diretor de Operações, feitas as necessárias verificações e apurada eventual procedência, não cabe à Ouvidoria opinar, intervir, rever decisões ou tomar diretamente qualquer medida corretiva. Não cabe ao ouvidor, por si só, definir a solução, mas, sim, conseguir o retorno das demandas pelo trâmite legal e mediante os responsáveis.

VIII. Divulgação da Ouvidoria:

Objetiva divulgar, amplamente, a existência e a atuação da Ouvidoria, mediante:

1. Contato pessoal com Diretores de Operações;
2. Mensagens eletrônicas com comunicados e notícias;

3. Notícias em periódicos (informativos e publicações internos);
4. Distribuição interna de *folders*;
5. Fixação de cartazes/*banners*;
6. Participação em eventos institucionais.