

## RESOLUÇÃO Nº 002/2022/CONSUN-UniSales

Atualiza, *ad referendum*, o Regulamento da Ouvidoria e atribuições do(a) Ouvidor(a), do Centro Universitário Salesiano – UniSales.

CONSIDERANDO que a Ouvidoria do Centro Universitário Salesiano - UniSales foi criada em 27/09/2006, quando ainda era Faculdade Salesiana de Vitória;

CONSIDERANDO que a transformação da faculdade para Centro Universitário ocorreu em 2016;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria se manteve atuante durante todo o período desde a sua criação;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria mantém estreito alinhamento com a Gestão Institucional de forma participativa e colaborativa, alicerçada no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), Estatuto e Regimento do Centro Universitário Salesiano – UniSales;

CONSIDERANDO as exigências demandadas por uma sociedade em constante transformação;

CONSIDERANDO a filosofia Salesiana de acolhimento e tratamento humanista as relações,

A Presidente do Conselho Universitário do Centro Universitário Salesiano, no uso de suas atribuições regimentais, com fulcro no artigo 20, § 2º Regimento do UniSales,

### **RESOLVE:**

Art. 1º. Atualizar, *ad referendum*, o Regulamento da Ouvidoria e atribuições do(a) Ouvidor(a) do Centro Universitário Salesiano -UniSales, vinculada a Reitoria, em conformidade com a Subseção V do Regimento Geral.

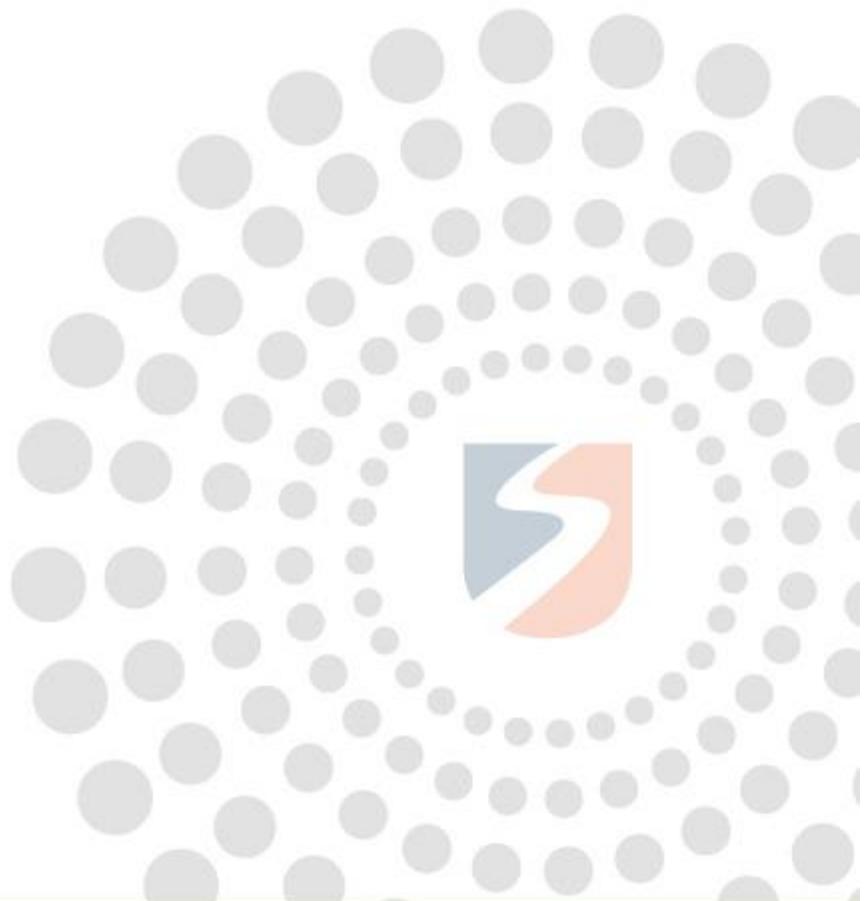
Art.2º. Fica aprovado o Regulamento Interno da Ouvidoria, cujo teor se publica a seguir.

Art. 3º. Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação, revogadas as disposições contrárias, em especial a Resolução nº 01/2010/CONSUN.

Vitória-ES, 08 de março de 2022.



Profa. Dra. Carmen Luiza da Silva  
Reitora do Centro Universitário Salesiano  
Presidente do CONSUN





## **REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO SALESIANO - UniSales**

Art. 1º. A Ouvidoria é Órgão Especial na Administração Superior do Centro Universitário Salesiano, em consonância com a Estrutura Organizacional aprovada pela Resolução nº 008/2021/CONSUN-UniSales, de 10 de dezembro de 2021 e Regimento em seu art. 10, inciso IV.

Art. 2º O Regulamento possibilita visibilidade na concepção da Ouvidoria como instrumento na Gestão Institucional colaborativa, alinhada com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), Estatuto e Regimento do Centro Universitário Salesiano - Salesiano, priorizando o acolhimento, a mediação, a orientação e busca de solução das demandas apresentadas.

Art. 3º A Ouvidoria do UniSales busca ouvir a comunidade acadêmica e comunidade externa, no intuito de promover os acompanhamentos e os encaminhamentos das questões que lhes são apresentadas junto aos respectivos setores, observando um fluxo de categoria relacionadas a : sugestões, reclamações, informações e elogios.

Parágrafo único – Todos os setores da instituição deverão prestar, quando solicitados, apoio à ação da Ouvidoria, no tocante a esclarecimentos e devolutivas pertinentes a área.

Art. 4º. A Ouvidoria estabelece uma comunicação direta com a comunidade acadêmica e a comunidade externa com os objetivos de:

- I. Receber todo tipo de manifestação e identificar possíveis problemas oriundos das diversas áreas da comunidade acadêmica;
- II. O desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmico-administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos dos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição;
- III. Identificar ansiedades mais frequentes dos discentes;
- IV. Ajudar na identificação do perfil dos discentes;
- V. Prestar informação à comunidade externa e interna;
- VI. Agilizar processos;
- VII. Buscar soluções para as manifestações da comunidade acadêmica;
- VIII. A sistematização e divulgação de informações relativas às demandas recebidas, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das normas e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais.



Art. 5º. O(a) Ouvidor(a) é nomeado(a) pelo(a) Reitor(a) e exerce suas funções com independência e autonomia, devendo ter livre acesso a todos os setores acadêmicos.

Art. 6º. São atribuições do(a) Ouvidor(a):

- I. Organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados;
- II. Orientar os interessados no encaminhamento e tramitação de suas manifestações;
- III. Receber dos docentes, dos técnico-administrativos, dos alunos e da comunidade externa, solicitação de esclarecimentos, reclamações, sugestões, críticas, elogios e denúncias, encaminhando-as aos setores responsáveis da instituição para conhecimento e providências, quando necessário;
- IV. Dar atendimento presencial periódico;
- V. Acompanhar a tramitação das manifestações recebidas e dar ciência aos interessados das providências adotadas;
- VI. Documentar, de maneira padronizada, todas as demandas apresentadas;
- VII. Cooperar com as demais ouvidorias públicas e privadas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e dos serviços prestados;
- VIII. Sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pela Instituição;
- IX. Elaborar e submeter à Reitoria, relatório bimestral das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões visando à melhoria das relações da instituição com a comunidade, a qualidade dos serviços prestados e o respeito aos direitos dos cidadãos;
- X. Exercer as demais atribuições legais e institucionais que se compatibilizem com suas finalidades.

Parágrafo único: O(a) Ouvidor(a), no exercício de suas funções, se pautará nas premissas de uma escuta sensível, de confiança, comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno, respeitoso, discreto, organizado, impessoal, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e do Regimento Geral do Centro Universitário Salesiano.

Art.7º. O trabalho na Ouvidoria é orientado pela legitimidade em todos os sentidos, sendo asseguradas autonomia e independência no exercício das funções, acesso direto aos membros da comunidade universitária, docentes, técnicos administrativos e alunos do UniSales, documentos e informações, no âmbito da instituição, necessários e vinculados ao desempenho de suas funções.

Art. 8º. A Ouvidoria, é orientada pelo fluxo de atendimento que se constitui a partir das demandas que são recebidas através dos canais de comunicação, realizando atendimento eletrônico, telefônico, por e-mail e escuta pessoal sensível e de mediação das situações



apresentadas, estimulando a participação da comunidade acadêmica e fortalecendo o diálogo e soluções.

Parágrafo único: As demandas recebidas pelo setor são analisadas e encaminhadas ao Ouvidor(a).

Art. 9º. Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria serão documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro, no mínimo:

- a) Data de Recebimento da Demanda;
- b) Tipo de Demanda (esclarecimento, reclamação, sugestão, crítica, elogio e denúncia);
- c) Nome do Demandante (opcional) que deverá ser mantido em sigilo absoluto;
- d) Categoria (discente, docente, técnico-administrativo, usuário, público externo e outros);
- e) Dados para contato com o demandante;
- f) Protocolo de acompanhamento no sistema de controle;
- g) Manifestação apresentada;
- h) Data da resposta;
- i) Resposta encaminhada ao setor envolvido; e,
- j) Situação (ativo ou finalizado).

Art. 10º. (a) Reitor(a) receberá, para acompanhamento, a listagem das demandas encaminhadas à ouvidoria, contendo os tipos de demanda, as unidades envolvidas, as situações apresentadas e as respostas dadas aos demandantes.

Art. 11. A Ouvidoria atuará na mediação das relações, encaminhando questões e sugerindo medidas, quando for o caso.

Art. 12. Não serão atendidas solicitações anônimas.

Art. 13. Este Regulamento entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Vitória-ES, 08 de março de 2022.

Prof.ª. Dra. Carmen Luiza da Silva  
Reitora do Centro Universitário Salesiano  
Presidente do CONSUN