



Sociedade Cultural e Educacional Santa Rita de Cássia Ltda  
Centro Universitário São Miguel - UNISAOMIGUEL  
Credenciado pela Portaria nº 912, de 06/09/2018, DOU nº 174 de 10/09/2018, seção 1,  
pág.25.  
site: [www.unisaomiguel.edu.br](http://www.unisaomiguel.edu.br)

# Regulamento Interno - Ouvidoria

## CAPITULO I

### DA NATUREZA, OBJETIVOS E FINALIDADES

**Art. 1º.** A Ouvidoria é o órgão de promoção e defesa dos direitos de docentes, técnico-administrativos, comunidade externa e discente dos cursos, presenciais e à distância, em suas relações com o Centro Universitário São Miguel – UNISAOMIGUEL em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviços.

**Parágrafo Único:** A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo as instâncias da UNISAOMIGUEL e os integrantes das comunidades, interna e externa.

**Art. 2º.** São objetivos da Ouvidoria:

1. Defesa dos direitos dos discentes e docentes, colaboradores e comunidade externa em suas relações com o UNISAOMIGUEL;
2. A promoção, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;
3. 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;
4. 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.

## **CAPÍTULO II**

### **DA VINCULAÇÃO ADMINISTRATIVA E ATRIBUIÇÕES**

**Art. 3º.** A Ouvidoria está diretamente vinculada à Reitoria, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

**Art. 4º.** A Ouvidoria tem como atribuições:

1. Ouvir reclamações, críticas, elogios e quaisquer outras manifestações dos membros do Corpo Discente, do Corpo Docente, do Corpo Técnico-Administrativo e da sociedade em referência à atuação de qualquer pessoa ou órgão do UNISÃOMIGUEL, dando-lhes o devido encaminhamento;
2. Receber denúncias quanto a quaisquer efetivas ou potenciais violações de direitos, ilegalidades e faltas éticas associadas a colaboradores que possam ser vinculadas direta ou indiretamente ao UNISÃOMIGUEL;
3. Apurar a pertinência e a veracidade de quaisquer manifestações junto aos órgãos competentes, e, no caso de procedência quanto a críticas negativas, faltas éticas, reclamações, irregularidades e/ou ilegalidades, requerer aos órgãos envolvidos e/ou colaboradores as providências necessárias ao seu deslinde;
4. Desenvolver atividades de forma íntegra, transparente e objetivo de prevenir conflitos e solucionar divergências.
5. Atuar visando à realização dos direitos de todos os componentes da comunidade acadêmica e da sociedade em referência à atuação institucional do UNISÃOMIGUEL;
6. Manter registros de atendimentos, de forma arquivada e sigilosa.
7. Analisar o conteúdo das manifestações recebidas, e, em sendo o caso, identificando regularidades, recomendar aos órgãos responsáveis pela área em que ocorra a adoção de providências visando o aprimoramento das atividades institucionais;
8. Responder ao requerente/solicitante/participante no prazo mínimo de 10 dias úteis ou máximos de 15 dias úteis, as solicitações.
9. Produzir semestralmente relatório sintético de suas atividades para apreciação da Reitoria.

§ 1º Os relatórios semestrais deverão conter a descrição das atividades, podendo incluir melhorias dirigidas à comunidade acadêmica a fim de preservar o respeito dos seus direitos, documentando, de maneira padronizada, todas as ocorrências, incidentes e soluções de problemas apresentados à sua consideração.

§ 2º A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação, junto aos órgãos do UNISÃOMIGUEL, seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado.

**Art. 5º.** A Ouvidoria receberá os seguintes tipos de manifestação:

1. Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;
2. Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo UNISÃOMIGUEL;
3. Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da administração do UNISÃOMIGUEL;
4. Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço do Centro Universitário;
5. Denúncia: comunicação de prática de ato desrespeitoso, em desobediência às normas da Instituição, contrário a moral e aos bons costumes, incompatível com a dignidade universitária, ou de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

**Parágrafo único:** A Ouvidoria dará ciência do recebimento ao remetente de qualquer das manifestações recebidas em até 7 dias úteis.

**Art. 6º.** Não havendo resposta por parte do setor responsável, dentro dos prazos definidos, o Ouvidor, no uso de suas atribuições, solicitará providências junto ao setor hierárquica e imediatamente superior.

**Art. 7º.** O elogio direcionado a agente específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência ao superior hierárquico, bem como à área de gestão de pessoas, para eventual registro em folha funcional.

**Parágrafo único:** No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

**Art. 8º.** Recebida a sugestão, a Ouvidoria deverá encaminhá-la às áreas responsáveis para análise e, se necessário, providências.

**Parágrafo único:** Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas promovidas nas áreas internas, ou a justificativa, no caso de impossibilidade de fazê-lo.

**Art. 9º.** Recebida a solicitação ou a reclamação, a Ouvidoria deverá encaminhá-la às áreas responsáveis para análise e, se necessário, providências.

§ 1º Entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

§ 2º A Ouvidoria deverá informar à Reitoria a existência de reclamação praticada por funcionário ou docente da Instituição.

**Art. 10º.** Para o recebimento pela Ouvidoria, a denúncia deverá conter elementos mínimos de autoria e materialidade.

§ 1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos internos competentes para a apuração dos fatos e os resultados da apuração.

§ 2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

1. Estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;
2. Não apresentar elementos mínimos indispensáveis à sua apuração;
3. Seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; agir de modo temerário; ou deixar de prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

§ 3º A Ouvidoria deverá informar à Reitoria a existência de denúncia praticada por funcionário ou docente da Instituição.

### **CAPÍTULO III**

#### **DO OUVIDOR E SUAS ATRIBUIÇÕES**

**Art. 11º.** O Ouvidor Responsável é aquele designado pela Reitoria.

**Art. 12º.** São atribuições do Ouvidor:

1. Garantir que todas as demandas recebidas e suas respectivas sugestões apresentadas tenham resposta conclusiva, obedecendo aos prazos estabelecidos no art. 9º e seguintes.
2. Cumprir e fazer estabelecer este Regulamento.

## **CAPÍTULO IV**

### **DO AFASTAMENTO DO OUVIDOR E PROCEDIMENTOS ÉTICOS**

**Art. 13º.** O afastamento do Ouvidor no curso do mandato poderá ocorrer:

1. A seu pedido;
2. Por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;  
Por conduta ética incompatível com a função ou por negligência no cumprimento de suas obrigações e funções, assim deliberado pelo Conselho Superior, respeitado amplo direito de defesa;
3. Se incorrer em penalidade decorrente de processo administrativo disciplinar;
4. Se for condenado por crime em decisão judicial transitada em julgado;
5. Se desligado do quadro administrativo;
6. Se, por iniciativa da Reitoria for indicada a alteração do Ouvidor.

**Parágrafo Único:** Em caso de afastamento, a indicação de novo Ouvidor observará as disposições deste Regimento.

**Art. 14º.** À equipe da Ouvidoria, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, imparcial, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso compatível com princípio da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição da República Federativa do Brasil e Regimento Interno do UNISÃOMIGUEL.

## **CAPÍTULO V**

### **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 15º.** A Reitoria, Pró-Reitorias, Diretores, Coordenadores, gestores e demais dirigentes de órgãos que compõem a estrutura organizacional do UNISÃOMIGUEL deverão cooperar com a

Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário e possível, o seu acesso a serviços, informações e servidores.

**Art. 16º.** Os casos omissos serão resolvidos pela Reitoria.

**Art. 17º.** A Ouvidoria não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questão posta em juízo.

**Art. 18º.** O presente passa a vigorar a partir da data da sua aprovação e publicação.

Recife, junho de 2018.



**Maria Antonieta Alves Chiappetta**  
Reitora