



# **POLÍTICA INSTITUCIONAL DA OUVIDORIA FOA/UniFOA**

## Fundação Oswaldo Aranha - FOA

**Eduardo Guimarães Prado**

Presidente

**Iran Natividade Pinto**

Diretor Administrativo-financeiro

**Júlio César Soares Aragão**

Diretor de Relações Institucionais

**Josiane da Silva Sampaio**

Superintendente Executiva

## Centro Universitário de Volta Redonda - UniFOA

**Úrsula Adriane Fraga Amorim**

Reitora

**Luciano de Azedias Marins**

Pró-Reitor Acadêmico

**Bruno Chaboli Gambarato**

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-graduação

**Ana Carolina Callegario Pereira**

Pró-Reitora de Extensão

**Maximiliano Pinto Damas**

Pró-reitoria de Planejamento e Desenvolvimento

**Rafael Teixeira dos Santos**

Pró-reitoria de Educação a Distância e Tecnologia de Ensino

## Elaboração

Elizete dos Santos de Souza - Comissão Especial de Ouvidoria

Maria das Graças da Silva Lima - Comissão Especial de Ouvidoria

Mellina Araujo de Aguiar Freitas - Comissão Especial de Ouvidoria

Sergio Ricardo Bastos de Mello - Comissão Especial de Ouvidoria

Rafael Lima Ribeiro - Ouvidor

## APRESENTAÇÃO

Esta Política disciplina o canal de Ouvidoria da Fundação Oswaldo Aranha - FOA, mantenedora do Centro Universitário de Volta Redonda – UniFOA.

A ouvidoria da FOA/UniFOA foi instituída no ano de 2002, está subordinada a Fundação Oswaldo Aranha (Mantenedora) e vinculada ao Centro Universitário de Volta Redonda (Mantida). Atua de forma independente sendo um agente facilitador e mediador das relações entre o cidadão e a Instituição, firmando a democracia e a prática da transformação permanente.

A ouvidoria está em consonância com o documento norteador das ações Institucionais, o PDI - Plano de Desenvolvimento Institucional e com as políticas externas de avaliação no âmbito do Sinaes - Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior.

É um espaço aberto e seguro para receber solicitações, elogios, sugestões e reclamações, sempre visando ampliar a comunicação com a comunidade acadêmica.

Por meio deste canal, estudantes, professores, corpo técnico administrativo e comunidade externa podem manifestar suas contribuições face processos administrativos e das ações acadêmicas e institucionais.

A Ouvidoria da FOA/UniFOA atua com ética, respeito, autonomia, privacidade, imparcialidade e transparência, em todos os seus processos.

## A COMISSÃO ESPECIAL DE OUVIDORIA

De modo global, observamos os impactos surgidos no início de 2020 provocado pela pandemia deflagrada pelo novo coronavírus denominado *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-CoV-2, Síndrome Respiratória Aguda Grave 2). Proveniente desse evento, fomos acometidos ao isolamento social, as restrições nas relações interpessoais e como consequência precisamos migrar para o ensino no formato remoto.

Essa mudança de cenário ocasionou a necessidade de reinvenção dos espaços, das práticas e dos serviços de atendimento. Apoia a ouvidoria, como um canal importante dentro das organizações, sendo identificada como um instrumento de comunicação entre o usuário e a Instituição. Por conseguinte, atua como interlocutora entre esses dois entes, reforçando os diversos aspectos que contextualizam uma democracia, tais como ética, transparência, participação social e cidadania.

Não obstante, o Canal de Ouvidoria da FOA/UniFOA tem sido de grande importância para a comunidade acadêmica, nesses tempos de pandemia sendo potencializado e transformando-se em um dos principais meios utilizados para tirar dúvidas acerca das prestações dos serviços e obtenção de informações diversas, resolução de problemas, mas também para elogios e reclamações.

Dado à essa importância, foi constituída a Comissão Especial de Ouvidoria - CEO, subordinada à Presidência da FOA, para auxiliar e apoiar o Canal de Ouvidoria na apuração das solicitações apresentadas, visando a pronta e imediata resposta ao requerente.

A Comissão Especial de Ouvidoria – CEO, tem como atribuição acompanhar o andamento do fluxo das solicitações efetuadas por meio do Canal de Ouvidoria, em especial a elaboração da resposta efetuada pelo chefe/responsável do setor competente da FOA e do UniFOA, realizando diligências e apurando informações para auxiliar no processo de respostas, possibilitando assim, o cumprimento de um dos objetivos da ouvidoria, que é o de garantir ao requerente o direito de resposta, no prazo concedido pela IES.

## CANAIS DE ACESSO

A FOA/UniFOA de modo a viabilizar com amplitude e celeridade os registros das manifestações da Ouvidoria, disponibiliza os canais para atendimento, respeitando os requisitos de acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, a saber:

- 1- Formulário eletrônico - disponível no sítio eletrônico do UniFOA;
- 2- E-mail - [ouvidoria@foa.org.br](mailto:ouvidoria@foa.org.br);
- 3- Atendimento telefônico - (24) 3340-8400, Ramal 8511, de segunda a sexta-feira, das 9h30min às 17h30min;
- 4- Atendimento presencial individual - sala da Ouvidoria, localizada no *Campus* Universitário Olezio Galotti, mediante agendamento prévio.

## SUMÁRIO

CAPÍTULO I - DA FINALIDADE .....	5
CAPÍTULO II - DOS OBJETIVOS .....	5
CAPÍTULO III - DO PÚBLICO-ALVO .....	6
CAPÍTULO IV - NATUREZA DAS DEMANDAS .....	6
CAPÍTULO V - DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR .....	7
CAPÍTULO VI - DA FORMA DE ORGANIZAÇÃO E APLICAÇÃO.....	8
CAPÍTULO VII - PRAZO PARA ATENDIMENTO .....	9
CAPÍTULO VIII - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS.....	9

## CAPÍTULO I DA FINALIDADE

Art. 1º A Ouvidoria da FOA/UniFOA tem por finalidade principal aprimorar os canais de comunicação da administração universitária com a comunidade interna e externa, visando ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Instituição de Ensino, destacando a promoção do clima organizacional, bem-estar e o fortalecimento das relações, de acordo com os documentos regulatórios internos.

§ 1º Entende-se a Ouvidoria como uma ferramenta de gestão estratégica voltada para participação dos sujeitos que vivenciam a realidade da Instituição de Ensino no seu dia a dia, com finalidade de melhorias contínuas de todos os sistemas Universitários.

§ 2º Todas as ações e estratégias executadas nesta política estarão em consonância com o documento norteador das ações Institucionais, o PDI - Plano de Desenvolvimento Institucional e com as políticas externas de avaliação no âmbito do Sinaes - Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior.

## CAPÍTULO II DOS OBJETIVOS

Art. 2º A Política Institucional de Ouvidoria, tem por objetivos:

I- Receber e investigar de forma independente e crítica, as informações, reclamações e sugestões encaminhadas por membros das comunidades interna e externa, por meio de uma demanda espontânea e provocadas por pesquisa;

II- Analisar as informações, reclamações e sugestões recebidas, e intervir, se necessário, sugerindo medidas e/ou ações que promovam a melhoria na comunidade acadêmica;

III- Acompanhar junto aos setores competentes o andamento das providências adotadas;



IV- Responder ao solicitante, informando-o, se necessários for, as ações propostas pelos setores e/ou responsáveis.

### **CAPÍTULO III DO PÚBLICO-ALVO**

Art. 3º A Política Institucional de ouvidoria é direcionada aos egressos, discentes, docentes, funcionários administrativos, visitantes enfim, pessoas da comunidade externa e interna.

### **CAPÍTULO IV NATUREZA DAS DEMANDAS**

Art. 4º A Ouvidoria, é um canal de aproximação entre a instituição e o usuário, recebendo variados tipos de contribuições, visando ampliar a comunicação com a comunidade acadêmica interna e externa de forma a contribuir na melhoria contínua da Missão e Visão Institucional.

I- Sugestões: manifestações que propõem alterações de procedimentos adotados pela instituição para melhoria da qualidade dos serviços prestados;

II- Solicitações: manifestações de requerimentos;

III- Elogios: registros que exaltam as qualidades dos atendimentos ou a satisfação para com o serviço educacional prestado;

IV- 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 de pessoas.

## CAPÍTULO V DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

Art. 5º São atribuições do ouvidor:

I- Analisar as sugestões, solicitações, elogios e reclamações recebidas da comunidade externa e interna, encaminhando-as à Mantenedora, Reitoria e, conforme matéria, às Pró-reitorias e Coordenações dos cursos de graduação e pós-graduação do UniFOA para adoção das medidas cabíveis;

II- Dar agilidade ao atendimento das ouvidorias realizadas;

III- Manter sigilo das informações e fatos;

IV- Tratar com isenção as ouvidorias recebidas;

V- Fazer uso de informações e documentos existentes, respeitando o sigilo e descrição;

VI- Realizar tratamento equânime às partes;

VII- Produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos membros da comunidade externa e interna quantos aos serviços prestados no âmbito da FOA/UniFOA.

VIII- Controlar para gerenciar dos atendimentos realizados pela ouvidoria, inclusive para geração de relatórios e informações a serem disponibilizados para Direção da FOA/UniFOA;

IX- Elaborar e encaminhar à Presidência da FOA mensalmente, relatório quantitativo e qualitativo das demandas e os procedimentos existentes.

§ 1º A função do Ouvidor, cujo destaque é intermediar conflitos reais e potenciais, exige além de uma postura altamente ética no trato de questões pertinentes, uma atenção especial a alguns princípios e regras de comportamento:

§ 2º Intermediar conflitos reais e potenciais, com postura altamente ética no trato de questões pertinentes, uma atenção especial a alguns princípios e regras de comportamento.

§ 3º Propor aos órgãos da administração da FOA e do UniFOA medidas corretivas ou de aprimoramento dos procedimentos acadêmicos e administrativos, em decorrência da análise das sugestões e reclamações recebidas por meio da ouvidoria.

§ 4º O Ouvidor deverá possuir mecanismo de controle para gerenciamento dos atendimentos realizados pela ouvidoria, inclusive para geração de relatórios, pesquisas e informações a serem disponibilizados para Direção da FOA/UniFOA.

§ 5º Cabe ao Ouvidor propor aos órgãos da administração da FOA e do UniFOA medidas corretivas ou de aprimoramento dos procedimentos acadêmicos e administrativos, em decorrência da análise das sugestões e reclamações recebidas por meio da ouvidoria.

## CAPÍTULO VI DA FORMA DE ORGANIZAÇÃO E APLICAÇÃO

Art. 6º A Ouvidoria da FOA/UniFOA é organizada da seguinte forma:

- I- Receber as sugestões, solicitações, elogios e reclamações, por meio do canal de ouvidoria;
- II- Garantir a segurança e sigilo dos dados pessoais;
- III- Encaminhar para os setores competentes/responsáveis de acordo com a temática;
- IV- Estabelecer parcerias internas em prol da qualidade e eficiência dos processos acadêmicos;
- V- Acompanhar as manifestações à resolução;
- VI- Responder às demandas com transparência, integridade e respeito, no processo ético e do direito à manifestação de todos.

Parágrafo Único: Cabe à FOA/UniFOA fortalecer o canal de Ouvidoria; assimilar críticas e sugestões (aprimorar processos, produtos e serviços); melhorar a comunicação interna e externa, mantendo o foco organizacional, reforçando os

diversos aspectos que contextualizam a ética, transparência e a participação para a produção de serviços de excelência.

## CAPÍTULO VII PRAZO PARA ATENDIMENTO

Art. 7º O prazo máximo de atendimento de uma demanda da Ouvidoria é de 10 (dez) dias e, quando possível, em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas da sua realização.

Parágrafo Único: Em caso de impossibilidade de atendimento da demanda no prazo inicial de 10 (dez) dias, a Ouvidora comunicará ao Requerente as providências adotadas, as razões da impossibilidade e o novo prazo para resposta final.

## CAPÍTULO VIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 8º Política Institucional da Ouvidoria do UniFOA, entra em vigor a partir da data de sua aprovação.

Art. 9º A Ouvidoria preservará sempre a privacidade e segurança dos usuários, comprometendo-se com a transparência do tratamento de dados pessoais da comunidade interna e externa, de acordo com as normas de proteção de dados vigentes, notadamente a Lei nº 13.709/2018.

Art. 10º Em todos os casos, bem como nos casos omissos referentes à presente Política serão analisados pela Ouvidoria, após parecer da Reitoria com determinação da Presidência da FOA.