



FACULDADES OSWALDO CRUZ

Grupo Educacional
Oswaldo Cruz

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

Dispõe sobre o funcionamento da Ouvidoria, órgão de comunicação desta Instituição de Ensino.

A Diretoria Acadêmica do Grupo Educacional Oswaldo Cruz, no uso das atribuições que lhe confere o inciso III do Art. 12 do Regimento Interno,

- considerando a necessidade de regulamentar o funcionamento da Ouvidoria,

ESTABELECE:

Art. 1º A Ouvidoria tem como objetivos:

- I – identificar aspectos e serviços que os estudantes valorizam mais;
- II – identificar eventuais problemas que podem ocorrer nos diversos setores desta Instituição de Ensino;
- III – identificar demandas que revelam ansiedades de estudantes, notadamente às dos ingressantes;
- IV – receber todo tipo de manifestação dos corpos discente, docente e técnico-administrativo;
- V – sanar dúvidas, coletar informações sobre insatisfações, receber sugestões, entre outras ações que possam corroborar com o aprimoramento dos serviços prestados por esta Instituição de Ensino;
- VI – encaminhar as demandas ou informações aos respectivos setores, a fim de se possam se manifestar acerca das questões que lhe foram;
- VII – assegurar a participação da comunidade acadêmica, a fim de promover a melhoria das atividades que são desenvolvidas nesta Instituição de Ensino;



FACULDADES OSWALDO CRUZ

Grupo Educacional
Oswaldo Cruz

VIII – reunir informações sobre os diversos aspectos da Instituição de Ensino, com o intuito de contribuir para a gestão institucional.

Art. 2º O Ouvidor é um colaborador designado pela Diretoria Geral, da qual está subordinado, devendo exercer suas funções por meio do acesso aos setores acadêmicos que se incluem no âmbito de sua competência, observando rigorosamente o que preconiza a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Art. 3º Compete ao Ouvidor:

I – promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida da coletividade interna e externa;

II – facilitar e simplificar o acesso dos usuários aos serviços prestados pela Ouvidoria;

III – atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;

IV – agir com ética, integridade, transparência e imparcialidade;

V – atuar com agilidade e precisão na prevenção e/ou solução de eventuais conflitos;

VI – acompanhar a tramitação das demandas que forem encaminhadas aos respectivos setores;

VII – resguardar o sigilo das informações do demandante, quando por ele solicitado;

VIII – manter atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

IX – sugerir às instâncias administrativas medidas que visem à melhoria da organização e do funcionamento desta Instituição de Ensino;

X – representar a comunidade interna e externa junto às autoridades desta Instituição de Ensino.

Art. 4º O Ouvidor tem as seguintes atribuições:

I – receber demandas que tratam de reclamações, sugestões, consultas e/ou elogios, tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da externa;



FACULDADES OSWALDO CRUZ

Grupo Educacional
Oswaldo Cruz

II – encaminhar aos órgãos envolvidos as respectivas demandas no caso de:

a) reclamações: explicar os fatos e corrigi-los ou não os acatar, se não procederem;

b) sugestões: estudá-las e adotá-las ou justificar a impossibilidade de adoção;

c) consultas: responder às questões dos demandantes;

d) elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho de quem os executou;

III – comunicar aos demandantes, com máxima brevidade, as respostas de suas demandas que foram exaradas pelos respectivos setores envolvidos;

IV – registrar todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria, bem como as respectivas respostas que foram enviadas a quem as formulou;

V – acompanhar a tramitação dos processos e seus prazos, até a solução das demandas formuladas;

VI – encaminhar, semestralmente, à Diretoria Geral um breve relatório acerca das atividades da Ouvidoria, a fim de fornecer-lhe subsídios que possa melhorar as políticas institucionais;

VII – sugerir às instâncias administrativas, no que lhe couber, ações que visam o aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas nesta Instituição de Ensino;

VIII – atuar na prevenção e solução de eventuais conflitos;

IX – manter atualizadas as estatísticas relativas aos serviços prestados pela Ouvidoria;

X- manter em sigilo o nome e os dados do usuário desse serviço institucional, de acordo com a LGPD;

XI – executar outras atribuições que lhe forem designadas pela Diretoria Geral.

Art. 5º Para exercer o cargo de Ouvidor desta Instituição de Ensino são exigidos do profissional os seguintes requisitos:

I – ser portador de diploma de curso superior;



FACULDADES OSWALDO CRUZ

Grupo Educacional
Oswaldo Cruz

II - possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo ética, responsabilidade, discrição e organização, bem como saber trabalhar em equipe;

III – ter desenvoltura para se comunicar com os diversos setores desta Instituição de Ensino, tanto na forma oral quanto na expressa;

IV – ser sensível para compreender os problemas dos demandantes, mas discernir as eventuais limitações dos setores envolvidos.

Art. 6º As pessoas da comunidade acadêmica: estudantes, docentes e colaboradores técnico-administrativos, bem como as da comunidade externa poderão comunicar-se com a Ouvidoria, tanto por telefone quanto por meio do e-mail ouvidoria@oswaldocruz.br, ou ainda pessoalmente, quando for o caso, mas agendando com antecedência um horário pelo telefone 3824-3660, a fim de ser atendido pelo Ouvidor.

Art. 7º Poderão utilizar os serviços prestados pela Ouvidoria:

I – os estudantes regularmente matriculados nos cursos de graduação e nos de pós-graduação mantidos por estas Instituições de Ensino;

II – os funcionários técnico-administrativos, bem como os docentes dos cursos de graduação e de pós-graduação desta Instituições de Ensino;

III – as pessoas da comunidade em geral.

Parágrafo Único – As demandas ou reclamações formalizadas na Ouvidoria poderão, ou não, ser anônimas, sendo que as interações que não possuírem identificação servirão apenas como referência, não cabendo respostas ou averiguações formais.

Art. 8º A Ouvidoria poderá receber dos demandantes:



FACULDADES OSWALDO CRUZ

Grupo Educacional
Oswaldo Cruz

- I – reclamações acerca de quaisquer setores destas Instituições de Ensino e/ou de serviços que presta à comunidade;
- II – sugestões de alternativas para melhoria dos serviços prestados e/ou de suas instalações físicas e tecnológicas;
- III – consultas, solicitando informações sobre as Instituições de Ensino, desde que não sejam as de caráter de assentamentos escolares, que estão sob a responsabilidade da Secretaria Geral;
- IV – elogios destinados a funcionários técnico-administrativos ou docentes; serviços; instalações, entre outros elementos que consideram eficientes nestas Instituições de Ensino.

Art. 9º São considerados partes integrantes dos setores das Instituições de Ensino, sobre os quais a Ouvidoria poderá receber reclamações, sugestões, consultas e elogios os que se seguem:

- I – instalações físicas, tais como: salas de aula, laboratórios pedagógicos, sanitários, acessibilidade para portadores de deficiências, portões, calçadas, entre outros;
- II – serviços e atendimento prestados pelos seguintes setores: Secretaria Geral, Serviço Social, Biblioteca, Telefonia, Monitoria de Estudos, Monitoria de Informática, pessoal dos Laboratórios pedagógicos, Receita Escolar, entre outros;
- III – empresas que atuam dentro do *campus* da Instituições de Ensino, tais como: vigilância e restaurante;
- IV – funcionários técnico-administrativos e docentes, quando as demandas lhes forem direcionadas;



FACULDADES OSWALDO CRUZ

Grupo Educacional
Oswaldo Cruz

V – Diretorias de Unidade Pedagógica, Coordenadorias de Curso, Coordenador de Estágios Supervisionados, entre outros setores administrativos, quando as demandas lhes forem direcionadas.

Art. 10 Para fornecer as respostas aos demandantes, a Ouvidoria deverá procurar as respectivas instâncias, dentro dos setores envolvidos nos casos de reclamações e/ou demandas, a saber:

I – o Departamento de Engenharia, quando se tratar de instalações físicas;

II – os responsáveis pelos respectivos setores, no caso de serviços prestados à coletividade;

III – o proprietário da empresa prestadora de serviços que atua na Instituições de Ensino, cabendo ao Ouvidor encaminhar a resposta da demanda ao Departamento de Engenharia e/ou à Diretoria Executiva;

IV – o Chefe imediato, quando se tratar de um funcionário técnico-administrativo;

V – o Diretor da Unidade Pedagógica e/ou o Coordenador do Curso, quando as demandas são relativas a docentes, às atividades pedagógicas e o próprio Curso;

VI – o Diretor do Centro de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão, quando se tratar de demandas que envolvam Coordenadores de Curso, professores, colaboradores técnico-administrativos, entre outros;

VII – o respectivo Coordenador de Curso, quando a demanda for relacionada a Estágios Supervisionados, Atividades Complementares, Trabalhos de Conclusão de Curso, entre outras atividades desenvolvidas pelos estudantes.

§ 1º Os setores envolvidos em eventuais questões que lhes forem apresentadas pela Ouvidoria deverão ser atendidas no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data do recebimento, enviando-lhe seus posicionamentos sobre as mesmas.



FACULDADES OSWALDO CRUZ

Grupo Educacional
Oswaldo Cruz

§ 2º A Ouvidoria poderá contatar com quem de direito dos setores desta Instituição de Ensino, tanto pessoalmente quanto por meio de telefone ou por *e-mail*, de acordo com a complexidade de cada caso.

Art. 11 Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria serão documentadas em ordem cronológica de recebimento, registrando-se os seguintes dados do demandante, a saber:

I – data do recebimento da demanda;

II – nome, endereço/telefone/*e-mail* do demandante, quando não for o caso de demanda anônima;

III – forma de contato mantido: pessoal, por telefone, *e-mail*, ofício ou por formulário *on line*;

IV – procedência da demanda: estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou membro da comunidade externa;

V – tipo de demanda: reclamação, sugestão, elogio, consulta, entre outras;

VI – data do envio da demanda ao setor das Instituições de Ensino envolvido;

VII – data do recebimento da resposta exarada pelo setor demandado;

VIII – data da resposta dada ao demandante.

Parágrafo Único – Para fins de registro, os dados pessoais dos demandantes são de caráter sigiloso, observada rigorosamente a LGPD, e as documentações das respectivas demandas serão mantidas durante dois anos.

Art. 12 A Ouvidoria poderá divulgar no site do Grupo Educacional Oswaldo Cruz os dados dos serviços prestados à coletividade durante o semestre letivo, abrangendo os seguintes itens:



FACULDADES OSWALDO CRUZ

Grupo Educacional
Oswaldo Cruz

I – número total de demandas recebidas, de acordo com cada grupo de usuários demandantes e/ou por categorias de demandas, tais como reclamações, sugestões, consultas, elogios, entre outras;

II – número de demandas realizadas pessoalmente ou por meio de *e-mail*, telefone, ofício ou formulário *on line*.

Art. 13 Os casos omissos serão resolvidos pelo Ouvidor, ouvida a Diretoria de Graduação, quando for o caso.

Art. 14 Caberá aos Coordenadores de Curso dar ampla divulgação deste regramento à comunidade acadêmica.

São Paulo, 17 de março de 2025

Nelson C. F. Bonetto
Diretor Acadêmico