



# Escola Superior de Artes Célia Helena

**REGULAMENTO**

**DA**

**OUVIDORIA**

**Escola Superior de Artes Célia Helena - ESCH**  
**Regulamento da Ouvidoria**



**Art. 1º** - A Ouvidoria da Escola Superior de Artes Célia Helena - ESCH está disponível para que todos os cidadãos, independente de vínculo com a Instituição possam entrar em contato de forma aberta, transparente e objetiva. Com atribuições estabelecidas no presente Regulamento e jurisdição em todos os setores administrativos e acadêmicos da ESCH, como um órgão promotor do direito de manifestação pessoal e como instrumento de participação, destinado a colaborar na defesa dos direitos fundamentais dos membros da comunidade. É função do Ouvidor agir com transparência, integridade e respeito; atuar com agilidade e precisão; exercer suas atividades com independência e autonomia; fazer suas observações serem efetivamente levadas em consideração pelas instâncias acadêmicas e administrativas da Instituição.

#### **CAPÍTULO I - A COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA**

**Art. 2º** - A Ouvidoria competirá:

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

II - Analisar as informações, reclamações e sugestões recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores administrativos competentes;

III - Acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes mantendo o requerente informado do processo;

IV - Sugerir medidas de aprimoramento das atividades acadêmicas em proveito da comunidade e da própria faculdade;

§ 1º - Fica vedada a criação por parte dos diversos componentes organizacionais de instâncias com atribuições semelhantes às da Ouvidoria e com a mesma denominação.

§ 2º - O procedimento administrativo instaurado pela Ouvidoria é autônomo e não substitui o processo administrativo disciplinar.

**Art. 3º** - A Ouvidoria exigirá sempre a identificação do usuário de seus serviços.

**Parágrafo único** - Dependendo a natureza do assunto, a critério do Ouvidor ou a pedido do interessado será garantido sigilo quanto ao nome do demandante.

**Art. 4º** - O Diretor poderá baixar instruções complementares regulamentando as ações do Ouvidor e delimitando as relações com as demais áreas da faculdade;



**§ 1º** - As instruções complementares expressarão a autonomia e autoridade do Ouvidor para, sem qualquer consulta prévia, dar curso a todas as demandas formuladas e garantir respostas conclusivas, em tempo hábil.

**§ 2º** - A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de sindicância ou processo administrativo que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas pela mesma.

## **CAPÍTULO II - DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR**

**Art. 5º** - O cargo de Ouvidor exige os seguintes requisitos:

I - Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, descrição e organização,

II - Ter desenvoltura para se comunicar com professores, alunos e demais profissionais da casa,

III - Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações da unidade,

IV - Resguardar o sigilo das informações.

## **CAPÍTULO III - DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES**

**Art. 6º** - O Ouvidor da ESCH tem as seguintes atribuições:

I - Receber demandas - reclamações, sugestões, consultas ou elogios - provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;

II - Encaminhar às unidades envolvidas as solicitações para que possam:

a) no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não o reconhecer como verdadeiro;

b) no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

c) no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;

d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho;

III - transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de 10 (dez) dias as respostas ou explicações solicitadas;

IV - registrar todas as solicitações encaminhadas ao Ouvidor

V - sugerir as instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

VI - retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada;

VII - planejar, executar e analisar pesquisas de satisfação diretamente ou em parceria com demais membros da faculdade;

## **CAPÍTULO IV - DO ATENDIMENTO**



**Art. 7º** - Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente ou por telefone, às 3<sup>as</sup> e 5<sup>as</sup> feiras, no horário das 13:00 às 19:00 horas, ou por e-mail. Poderão ser atendidas, em regime de emergência todos os dias, exceto às sextas-feiras.

#### **CAPÍTULO V - DOS USUÁRIOS**

**Art. 8º** - A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I - Por docentes da ESCH;
- II - Por servidores técnico-administrativos da ESCH;
- III - Por estudantes da ESCH;
- IV - Por pessoas da comunidade, especialmente familiares dos alunos.

**Parágrafo único** - A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários, conforme artigo 3º.