

# Ouvidoria



INSTITUTO  
SÃO VICENTE

[www.institutosaovicente.com.br](http://www.institutosaovicente.com.br)

## **ÍNDICE**

### **CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO**

1. Art. 1º - Regulamento para o funcionamento da Ouvidoria do INSTITUTO SAO VICENTE
2. Art. 2º - Subordinação e responsabilidades do serviço de Ouvidoria
3. Art. 3º - Modalidades de atendimento da Ouvidoria
4. Art. 4º - Objetivos do serviço de Ouvidoria e prazos para manifestações

### **CAPÍTULO II - DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA**

1. Art. 5º - Responsabilidades da Ouvidoria do INSTITUTO SAO VICENTE

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

1. Art. 6º - Subordinação do Ouvidor
2. Art. 7º - Deveres do Ouvidor
3. Art. 8º - Atribuições do Ouvidor

### **CAPÍTULO IV - DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR**

1. Art. 9º - Motivos para destituição do Ouvidor

### **CAPÍTULO V - DOS USUÁRIOS**

1. Art. 10 - Usuários da Ouvidoria e condições de uso

### **CAPÍTULO VI - DA DOCUMENTAÇÃO**

1. Art. 11 - Registro e documentação das solicitações à Ouvidoria
2. Art. 12 - Acesso à documentação e sigilo das informações
3. Art. 13 - Relatório mensal das demandas encaminhado ao Reitor

### **CAPÍTULO VII - DA DIVULGAÇÃO**

1. Art. 14 - Divulgação dos dados gerais do serviço da Ouvidoria
2. Art. 15 - Detalhamento dos dados divulgados

### **CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES GERAIS**

1. Art. 16 - Vigência do regulamento
2. Art. 17 - Resolução de casos omissos ou duvidosos

## CAPÍTULO I

### INTRODUÇÃO

Art. 1º. O presente Regulamento estabelece as diretrizes, estratégias, objetivos e responsabilidades para o funcionamento e a gestão das atividades desenvolvidas pelo serviço de Ouvidoria do INSTITUTO SAO VICENTE.

Art. 2º. O serviço de Ouvidoria do INSTITUTO SAO VICENTE é atividade diretamente subordinada ao Diretor Presidente, sendo responsável pelo aperfeiçoamento do serviço institucional junto aos segmentos da sociedade civil e aos diversos setores do INSTITUTO SAO VICENTE.

Art. 3º. O serviço de Ouvidoria do INSTITUTO SAO VICENTE atenderá aos usuários pessoalmente ou por telefone, de segunda à sexta-feira, das 8 às 12 horas e, ou por e-mail, através do formulário on-line, disponível no site do INSTITUTO SAO VICENTE na internet.

Art. 4º. São objetivos do serviço de Ouvidoria do INSTITUTO SAO VICENTE:

I - Assegurar a participação da comunidade na instituição em vista do aperfeiçoamento das atividades nela desenvolvidas;

II - Garantir ao cidadão/usuário resposta às suas manifestações;

III - Atuar com autonomia, transparência, imparcialidade e de forma personalizada no controle da qualidade dos serviços e no exercício da cidadania; e

IV - Encaminhar as demandas sobre o funcionamento administrativo da Instituição, com o fim de contribuir para uma gestão institucional mais eficiente.

Parágrafo único: As unidades envolvidas nas demandas terão até 15 (quinze) dias para manifestar-se sobre cada assunto, contados a partir do serviço de Ouvidoria do INSTITUTO SAO VICENTE.

## CAPÍTULO II

### DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA

Art. 5º. Compete à Ouvidoria do INSTITUTO SAO VICENTE:

I. Receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias, referentes ao desenvolvimento das atividades exercidas pelos servidores e discentes do INSTITUTO SAO VICENTE;

II. Acompanhar as providências solicitadas às unidades gerenciadas pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;

III. Identificar e interpretar o grau de satisfação dos usuários, com relação aos serviços públicos prestados;

IV. Propor soluções e oferecer recomendações, quando julgar necessário, visando à melhoria dos serviços prestados, com relação às manifestações recebidas;

V. Realizar no âmbito de suas competências, ações para apurar a procedência das reclamações e denúncias, assim como eventuais responsabilidades, com vistas às necessidades ocasionais de instauração de sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos pertinentes;

VI. Requisitar fundamentadamente e exclusivamente quando cabíveis, por meio formal, informações junto aos setores e às unidades da Instituição;

VII. Revisar, organizar, documentar e publicar os procedimentos relacionados à sua área.

### CAPÍTULO III

#### DO OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 6º. O Ouvidor está subordinado diretamente ao Diretor Presidente

Art. 7º. São deveres do Ouvidor:

I - Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;

II – Atuar na prevenção de conflitos;

III - Atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;

IV – Agir com integridade, transparência e imparcialidade;

V – Resguardar o sigilo dos usuários e das informações personalizadas;

VI - Promover a divulgação do serviço de Ouvidoria.

Art. 8º. São atribuições do Ouvidor:

I - Receber demandas - reclamações, sugestões, consultas ou elogios - de qualquer origem, relativos a direitos e interesses individuais, coletivos e difusos;

II - Identificar as unidades envolvidas nas demandas, articulando junto a estas, o encaminhamento das questões suscitadas pelo público;

III - Diligenciar junto as unidades gerenciais envolvidas para que seja esclarecido o assunto e corrigidas as falhas, quando for o caso.

IV - Prestar ao público, com o auxílio das unidades gerenciais envolvidas no assunto, as informações solicitadas, observados os limites de sua competência e legislação pertinente;

V - Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários, mantendo atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades do setor;

VI - Sugerir às instâncias administrativas e acadêmicas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da instituição.

VII - Promover palestras, encontros e seminários referentes a temas da Ouvidoria e de interesse do INSTITUTO SAO VICENTE; e

VIII - realizar outras tarefas similares que lhe forem atribuídas pela Reitoria.

## CAPÍTULO IV

### DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR

Art. 9º. Constituem motivos para a destituição do Ouvidor:

I - Perda do vínculo funcional com a instituição;

II - Prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por este Regulamento;

III - Descumprimento das obrigações definidas neste Regulamento;

IV – Conduta ética incompatível com a dignidade da função.

## CAPÍTULO V

### DOS USUÁRIOS

Art. 10. A Ouvidoria pode ser utilizada:

I – Por usuários do INSTITUTO SAO VICENTE;

II – Por colaboradores do INSTITUTO SAO VICENTE;

III – Por pessoas da comunidade externa.

§ 1º – Não serão atendidas solicitações anônimas, sendo as mesmas analisadas e verificadas, contudo, sendo inviável retorno ao solicitante por ausência de contato para retorno.

§ 2º – Será garantido o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

## CAPÍTULO VI

### DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 11. Todas as solicitações à Ouvidoria serão documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

I – Data do recebimento da demanda;

II – Data da resposta;

III – Nome do solicitante;

IV – Endereço/telefone/e-mail do solicitante;

V – Forma de contato mantido – pessoal, por telefone, e-mail ou formulário on-line;

VI - Proveniência da demanda - paciente, colaborador ou comunidade;

VII – Tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;

VIII – Unidade envolvida;

IX – Situação apresentada; e

X – Data e informe do resultado.

Art. 12. A documentação relativa às demandas poderá ser acessada durante um ano por qualquer interessado, exceto no que diz respeito aos incisos III e IV do artigo anterior, que tem caráter sigiloso.

Art. 13. A Ouvidoria do INSTITUTO SAO VICENTE encaminhará ao Reitor, mensalmente, relatório com a listagem das demandas do período, contendo informações sobre o tipo de ocorrência, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

## CAPÍTULO VII

### DA DIVULGAÇÃO

Art. 14. A Ouvidoria do INSTITUTO SAO VICENTE divulgará, na home page do INSTITUTO SAO VICENTE, os dados gerais do serviço realizado pela unidade.

Art. 15. A divulgação a que se refere o artigo anterior conterá os seguintes dados gerais:

I – O número total de demandas atendidas e pendentes;

II – O número total das demandas recebidas em cada mês por grupos de usuários;

III – O movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;

## CAPÍTULO VIII

### DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 16. O presente regulamento entrará em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Administração, nos termos expostos pelo Estatuto Social.

Art. 17. Os casos omissos ou duvidosos na interpretação do presente Regulamento serão resolvidos pelas Diretorias do Instituto, com base nos princípios gerais de administração.

Lavras – CE, 01 de novembro de 2023

PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

DIRETOR PRESIDENTE

