



REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I – DA OUVIDORIA

Art. 1º – A Ouvidoria do Centro Universitário UNI-BAN é um canal institucional de comunicação direta entre a comunidade acadêmica (alunos, docentes, técnicos e gestores) e a administração superior, com a finalidade de promover a transparência, a melhoria contínua dos serviços, a participação democrática na gestão institucional e o acompanhamento das políticas institucionais de inclusão, diversidade, equidade e sustentabilidade.

Art. 2º – A Ouvidoria atua de forma independente e imparcial, vinculada diretamente à Reitoria, sem caráter deliberativo ou executivo, sendo responsável por receber, analisar e encaminhar manifestações, sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias relacionadas às atividades acadêmicas e administrativas da instituição, bem como ao acompanhamento de programas institucionais, acompanhamento de egressos e capacitação docente e técnico-administrativa.

CAPÍTULO II – FINALIDADES

Art. 3º – São finalidades da Ouvidoria:

- I – Receber manifestações da comunidade acadêmica e externa, assegurando o direito à informação e à resposta;
- II – Analisar e encaminhar as manifestações aos setores competentes, acompanhando sua resolução;
- III – Identificar oportunidades de aprimoramento nos processos institucionais e acadêmicos, contribuindo para a qualidade e inovação contínua;
- IV – Garantir a confidencialidade das informações e a proteção dos envolvidos, respeitando princípios éticos, legais e institucionais;
- V – Promover a participação da comunidade universitária na construção de uma gestão mais democrática, inclusiva e sustentável;
- VI – Subsidiar decisões estratégicas da Reitoria, CONSEPE e órgãos colegiados, com base em evidências e análises das manifestações.

CAPÍTULO III – COMPETÊNCIAS

Art. 4º – São competências da Ouvidoria:

- I – Receber e registrar todas as manifestações encaminhadas por meio dos canais oficiais;
- II – Analisar e classificar as manifestações quanto à sua natureza e urgência;
- III – Encaminhar as manifestações aos setores responsáveis, solicitando providências e acompanhando o andamento;
- IV – Informar aos manifestantes sobre o recebimento, andamento e resolução das manifestações, respeitando os prazos estabelecidos;
- V – Elaborar relatórios periódicos sobre as atividades da Ouvidoria, identificando padrões, tendências e propondo melhorias institucionais;
- VI – Promover ações educativas e de orientação sobre o uso consciente e responsável dos canais de manifestação;
- VII – Monitorar e fornecer subsídios para programas institucionais de inclusão, diversidade, equidade, sustentabilidade, capacitação docente e acompanhamento de egressos.

CAPÍTULO IV – CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Art. 5º – A Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais de comunicação para o recebimento de manifestações:

- I – E-mail institucional: ouvidoria@uniban.edu.br;
- II – Formulário eletrônico disponível no site oficial da instituição;

III – Atendimento presencial na sede da Reitoria, durante o horário comercial;

IV – Telefone institucional: (11) 4637-2000.

§1º – As manifestações podem ser realizadas de forma anônima, porém, para garantir um acompanhamento mais eficaz, recomenda-se a identificação do manifestante.

§2º – A Ouvidoria compromete-se a responder às manifestações no prazo máximo de 30 (trinta) dias, salvo em casos de maior complexidade, quando o prazo poderá ser prorrogado mediante justificativa.

CAPÍTULO V – SIGILO E ÉTICA

Art. 6º – A Ouvidoria assegura o sigilo das informações recebidas, comprometendo-se a proteger a identidade dos manifestantes e a confidencialidade dos dados envolvidos, salvo nos casos em que a divulgação seja autorizada ou exigida por lei.

Art. 7º – É vedado à Ouvidoria:

I – Tomar decisões ou emitir pareceres sobre as manifestações;

II – Interferir diretamente nas ações dos setores responsáveis pela resolução das demandas;

III – Divulgar informações que possam comprometer a integridade ou a imagem de indivíduos ou da instituição.

CAPÍTULO VI – OUVIDOR

Art. 8º – O Ouvidor é o responsável pela gestão da Ouvidoria, sendo designado pela Reitoria, com mandato de 2 (dois) anos, permitida a recondução.

Art. 9º – São atribuições do Ouvidor:

I – Coordenar as atividades da Ouvidoria, assegurando o cumprimento deste regulamento;

II – Representar a Ouvidoria junto aos órgãos superiores da instituição e à comunidade externa;

III – Elaborar e divulgar relatórios anuais sobre as atividades da Ouvidoria;

IV – Propor melhorias nos processos institucionais com base nas manifestações recebidas;

V – Garantir a formação contínua da equipe da Ouvidoria, promovendo capacitações e atualizações;

VI – Integrar a Ouvidoria aos programas institucionais de acompanhamento de egressos, capacitação docente e técnico-administrativa, e políticas de inclusão, diversidade, equidade e sustentabilidade.

CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10º – Este regulamento entra em vigor na data de sua aprovação.

Art. 11º – Alterações neste regulamento poderão ser propostas pelo Ouvidor e deverão ser aprovadas pela Reitoria, após consulta aos órgãos colegiados competentes.

Art. 12º – Casos omissos ou situações não previstas neste regulamento serão analisados e decididos pela Reitoria, com base nos princípios da legalidade, transparência e interesse público.