

# REGULAMENTO DA OUVIDORIA

## 2019



*Atuar por meio da educação superior na  
promoção da cidadania e do desenvolvimento  
sustentável da Amazônia*



**UNINORTE**

LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES®

## **CENTRO UNIVERSITÁRIO DO NORTE - UNN**

### **REGULAMENTO DA OUVIDORIA**

(Aprovado pela Resolução Nº 36/2019-CONSUNEPE)

## Sumário

CAPÍTULO I	
Da Natureza, Objetivos e Finalidade.....	4
CAPÍTULO II	
Da Vinculação Administrativa.....	4
CAPÍTULO III	
Da Competência e Atribuições Específicas.....	5
CAPÍTULO IV	
Do Cargo de Ouvidor.....	6
CAPÍTULO V	
Da Competência do Ouvidor.....	6
CAPÍTULO VI	
Dos Procedimentos Éticos.....	7
CAPÍTULO VII	
Do Atendimento e Localização.....	7
CAPÍTULO VIII	
Organograma da Área de Ouvidoria.....	8
CAPÍTULO IX	
Fluxo de Tratativa das Manifestações.....	8

## **CAPÍTULO I**

### **Da Natureza, Objetivos e Finalidade**

**Artigo 1º.** A Ouvidoria do Centro Universitário do Norte - UniNorte é um canal de comunicação, de natureza mediadora, que funciona como meio de comunicação e defesa dos direitos dos docentes e técnico-administrativos, alunos e comunidade externa, em suas relações com o Centro Universitário nas suas diferentes instancias administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviços.

**Parágrafo Único:** A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, não decide, exercendo papel mediador nas relações envolvendo as instancias do Centro Universitário e os manifestantes.

**Artigo 2º.** São objetivos da Ouvidoria do Centro Universitário do Norte – UniNorte: I. Defesa dos direitos dos colaboradores docentes e técnico-administrativos, alunos e comunidade externa em suas relações com o Centro Universitário; II. Desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmico-administrativas, de medidas que favoreçam a promoção da melhoria dos serviços e atividades desenvolvidas pela Instituição; III. Sistematização e divulgação de informações relativas às demandas recebidas, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das normas e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais e IV. Fortalecer junto à comunidade acadêmica o conhecimento do Regimento Geral da IES e boas práticas de gestão, que podem surtir em desempenho de qualidade e melhoria de serviços na conformidade do Regimento e Código de Ética.

## **CAPÍTULO II**

### **Da Vinculação Administrativa**

**Artigo 3º.** A Ouvidoria do Centro Universitário do Norte – UniNorte está vinculada a Reitoria e Direção Geral resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições; **Parágrafo Único:** Cumpre à Reitoria e Presidência garantir o suporte

necessário para o exercício de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais órgãos da Instituição.

### **CAPÍTULO III**

#### **Da Competência e Atribuições Específicas**

**Artigo 4º.** No exercício de suas funções, a Ouvidoria do Centro Universitário do Norte – UniNorte tem as seguintes atribuições: I. Organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados; II. Orientar os interessados no encaminhamento e tramitação de suas manifestações; III. Receber dos colaboradores docentes e técnico-administrativos, alunos e da comunidade externa, solicitação de esclarecimentos, reclamações, sugestões, críticas, elogios e denúncias, encaminhando-as aos setores responsáveis da IES para conhecimento e providências, quando necessário; IV. Dar atendimento presencial periódico; V. Atender e ouvir a todos os membros da Comunidade Universitária com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento; VI. Fornecer aos membros da Comunidade, usuários do serviço de Ouvidoria, uma resposta por escrito às indagações e questões apresentadas, no menor prazo possível, com clareza e objetividade; VII. Identificar os eventuais pontos de atenção objeto da reclamação, reportar a área e sugerir plano de ação para tratar e evitar sua repetição; VIII. Sugerir melhoria dos procedimentos das áreas para melhoria da qualidade, no atendimento aos membros da Comunidade Acadêmica; IX. Acompanhar as tratativas das manifestações recebidas e dar ciência aos interessados das providências adotadas; X. Encaminhar, para estudo da Administração, direta ou indiretamente, propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que lhe pareçam a causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamada a contribuir; XI. Exercer as demais atribuições legais e institucionais, atribuídas pelos órgãos colegiados do Centro Universitário do Norte – UniNorte, que se compatibilizem com suas finalidades.

§ 1º. A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter, sob sigilo, o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação junto aos setores da IES seja indispensável para dar seguimento as tratativas e atendimento do interessado.

§ 2º. Para o cumprimento do inciso III deste artigo, a Ouvidoria manterá registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências incidentes e soluções de problemas apresentados à sua consideração, com controle das informações que possam subsidiar futuras tomadas de decisão nas áreas demandada conforme teor do ponto de atenção levantado na manifestação.

## **CAPÍTULO IV**

### **Do Cargo de Ouvidor**

**Artigo 5º.** A Ouvidoria Centro Universitário do Norte – UniNorte será representada por um membro do corpo técnico administrativo, designado pela Reitoria e Presidência do Centro Universitário do Norte – UniNorte que atenda o perfil para o cargo.

**Parágrafo Único:** Caberá ao Reitoria e Presidência do Centro Universitário do Norte – UniNorte garantir a infraestrutura e material necessário para seu pleno funcionamento.

**Artigo 6º.** O Ouvidor deve pertencer ao quadro de funcionários do Centro Universitário do Norte – UniNorte, ter nível superior em área de formação de Psicologia, Pedagogia, e outras áreas afins, podendo ser colaborador ou docente.

## **CAPÍTULO V**

### **Da Competência do Ouvidor**

**Artigo 7º.** Compete ao Ouvidor: I. Garantir que todas as demandas recebidas e/ou sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, no prazo estabelecido na política de Ouvidoria, variável de acordo com a natureza do assunto; e na conformidade do Regimento Interno, quando necessário for e sinalizar ao manifestante das orientações que nele contém; II. Manter a máxima proximidade com os demandantes efetivos, potenciais dos serviços de atendimento ao aluno e as lideranças Acadêmicas e Administrativas para garantir celeridade nas tratativas e feedback ao manifestante; III. Cumprir e fazer cumprir o Regulamento.

**Artigo 8º.** A Ouvidoria do Centro Universitário do Norte – UniNorte utilizará para encaminhamento das demandas recebidas a linha hierárquica institucional.

**Parágrafo Único:** Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à determinada demanda, o assunto será encaminhado ao Presidente - CEO.

## **.CAPÍTULO VI**

### **Dos Procedimentos Éticos**

**Artigo 9º.** Do Ouvidor do Centro Universitário do Norte – UniNorte, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal, do Código de Defesa do Consumidor e do Regimento Geral da IES.

## **CAPITULO VII**

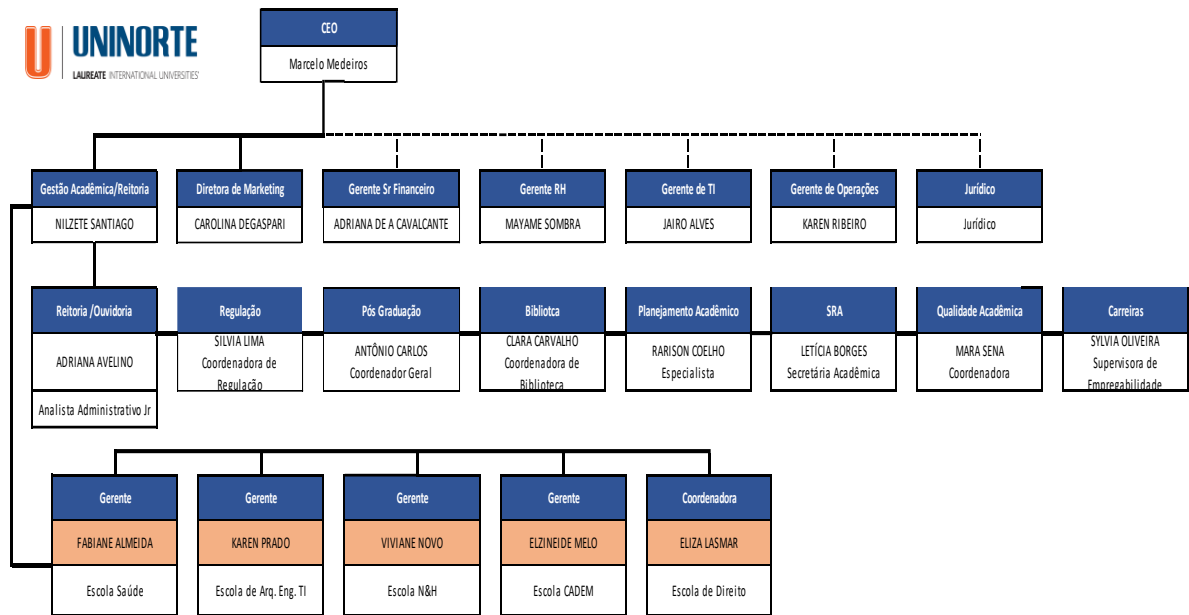
### **Atendimento e localização**

O atendimento da Ouvidoria do Uninorte pode ser feito pelos seguintes meios:

- Contato telefônico através do número (92) 3212- 5338 / (92) 99195-4825
- Através do e-mail [ouvidoria@uninorte.com.br](mailto:ouvidoria@uninorte.com.br)
- Atendimento presencial, somente após agendamento por e-mail.

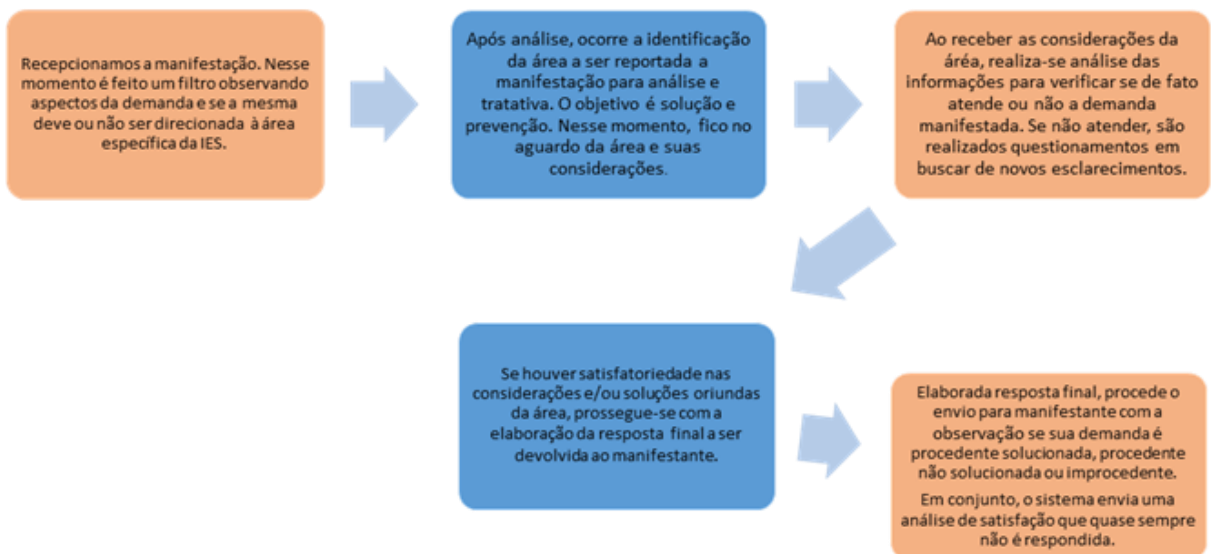
## CAPITULO VIII

### Organograma da Área de Ouvidoria



## CAPITULO IX

### Fluxo de Tratativas das Manifestações



**Paragrafo Final:** Este Regulamento entrará em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior do Centro Universitário do Norte – UniNorte, revogando-se as disposições em contrário.

Adriana Regina Avelino de Souza  
Representante da Ouvidoria Institucional