



Regulamento OUVIDORIA

**A Professora Andrea Silvia Securato, diretora da Faculdade UBS,
no uso de suas atribuições, regulamenta o setor
OUVIDORIA, pelas seguintes disposições:**

Art 1° A OUVIDORIA da Faculdade UBS é uma ligação entre a comunidade acadêmica, comunidade externa, corpo técnico administrativo e os dirigentes da Instituição.

Art 2° Os objetivos específicos da OUVIDORIA são:

- I. Conhecer os problemas e sugestões da comunidade acadêmica e externa e corpo técnico administrativo;
- II. Trabalhar com autonomia na busca de soluções dos problemas apresentados;
- III. Estreitar a relação dos dirigentes com as comunidades e corpo técnico administrativo.

Art 3° Embora a OUVIDORIA não seja um órgão deliberativo, o OUVIDOR executa suas funções com independência e autonomia.

Para isso o OUVIDOR terá uma sala, para atendimento, com infra-estrutura adequada (computador, impressora e acesso a internet).

Art 4° O OUVIDOR atenderá as solicitações por meio de:

- I. Formulário via site da instituição;
- II. do e-mail (ouvidoria@ubs.edu.br);
- III. Caixa de sugestões;
- IV. Horário agendado.

Art 5° O OUVIDOR, sempre que solicitado, manterá sigilo sobre a identificação do demandante.

Art 6° São atribuições do OUVIDOR:



- I. Trabalhar com imparcialidade;
- II. Encaminhar prontamente a demanda à área competente;
- III. Acompanhar o andamento do processo;
- IV. Comunicar o demandante, quando esse tiver identificação, a resposta da área responsável.
- V. Coletar, analisar e entregar um relatório semestral aos dirigentes da instituição.



Art 7° A Demanda registrada pelo OUIVADOR, será classificado de acordo com o seguinte critério:

- I. Reclamação;
- II. Elogio;
- III. Sugestão;
- IV. Denúncia;
- V. Solicitação;
- VI. Informação.

Art 8° Esta resolução entrará em vigor a partir da data de assinatura.

São Paulo, 07 de Janeiro de 2011.



Andrea Silvia Securato