

## Regulamento Ouvidoria

**A Professora Andrea Silvia Securato, diretora da Faculdade UBS,**

**No uso de suas atribuições, regulamenta o setor**

**OUIDORIA, pelas seguintes disposições:**

**Art. 1º** A OUIDORIA da Faculdade UBS é uma ligação entre a comunidade acadêmica, comunidade externa, corpo técnico administrativo e os dirigentes da instituição.

**Art. 2º** Os objetivos específicos da OUIDORIA são:

- I. Conhecer os problemas e sugestões da comunidade acadêmica e externa bem como 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. 3º** Embora a OUIDORIA não seja um órgão deliberativo, o OUIDOR executa suas funções com independência e autonomia.

Para isso o OUIDOR terá uma sala, para atendimento, com infraestrutura adequada (computador, impressora e acesso a internet).

**Art. 4º** O OUIDOR atenderá as solicitações por meio de:

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

**Art. 5º** O OUIDOR, sempre que solicitado, manterá sigilo sobre a identificação do demandante.

**Art. 6º** São atribuições ao OUIDOR:

- I. Trabalhar com imparcialidade;
- II. Encaminhar prontamente a demanda à área competente;
- III. Acompanhar o andamento do processo;

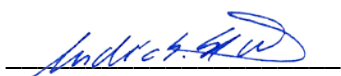
- IV. Comunicar o demandante, quando esse tiver identificação, a resposta da área responsável.
- V. Coletar, analisar e entregar um relatório semestral aos dirigentes da instituição.

**Art. 7º** A demanda registrada pelo OUVIDOR, será classificada de acordo com o seguinte critério:

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

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

São Paulo, 07 de janeiro de 2011.



Andrea Silvia Securato