

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA ESCOLA DE DIREITO DE BRASÍLIA – EDB/IDP

Regulamenta a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria da Escola de Direito de Brasília – EDB.

O Conselho de Administração, Ensino, Pesquisa e Extensão – Consaepe, considerando a necessidade de organizar o funcionamento da Ouvidoria da Escola de Direito de Brasília - EDB,

RESOLVE:

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º. A Ouvidoria da EDB, elo de comunicação entre a comunidade e as instâncias administrativas e acadêmicas da Instituição, é um órgão de defesa e promoção dos direitos dos discentes, docentes, funcionários do corpo técnico-administrativo e da comunidade externa nas respectivas relações com a EDB .

Parágrafo único. O objetivo da Ouvidoria da EDB é garantir a participação da comunidade acadêmica e civil, com fins de contribuir para o planejamento institucional, para agilizar a administração, promover o aprimoramento das atividades institucionais e aperfeiçoar a democracia.

CAPÍTULO II DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA

Art. 2º. Compete à Ouvidoria da EDB, dentre outras atribuições decorrentes de sua atuação:

- I. Receber, apurar de forma independente e encaminhar às autoridades ou setores competentes reclamações, críticas, sugestões e comentários de estudantes, professores, funcionários do corpo técnico-administrativo e da sociedade;
- II. Receber denúncias a respeito de quaisquer violações de direitos individuais ou coletivos, de atos ilegais oriundos de profissionais vinculados direta ou indiretamente à atuação da EDB;
- III. Promover as ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias junto aos órgãos competentes, solicitando as providências necessárias ao saneamento das irregularidades e/ou ilegalidades constatadas;

- IV. Promover, também, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, os direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;
- V. Sugerir medidas que objetivem a melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição, acadêmicas e administrativas, em proveito da comunidade e da EDB;
- VI. Garantir o acesso do cidadão de forma direta, formal e gratuita.
- VII. Produzir, semestralmente, relatório circunstanciado de suas atividades, a ser apresentado para apreciação da Diretoria-Geral.

Parágrafo único. A apuração realizada pela Ouvidoria é autônoma e não se confunde ou substitui o processo administrativo disciplinar.

CAPÍTULO III

DO CARGO DE OUVIDOR, DE SUAS ATRIBUIÇÕES E DE SUA DESTITUIÇÃO

Art. 3º. O Ouvidor, indicado pela Diretoria-Geral e a ela subordinado, exercerá suas funções com autonomia e independência, garantindo a dignidade humana.

Art. 4º. São atribuições do Ouvidor:

- I. Ouvir os membros da comunidade acadêmica e o cidadão em geral, com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou pré-julgamento, recebendo as demandas que lhe forem apresentadas;
- II. Garantir aos usuários do serviço da Ouvidoria resposta por escrito às demandas apresentadas, no prazo máximo de até 15 (quinze) dias úteis, com clareza e objetividade;
- III. Buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, objeto da manifestação, evitando sua repetição;
- IV. Manter registro de todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria, bem como as respostas oferecidas aos usuários, promovendo a atualização constante das informações estatísticas referentes aos atendimentos;
- V. Recomendar as devidas alterações procedimentais para melhoria da qualidade do funcionamento da Instituição;
- VI. Planejar, executar e analisar pesquisas de satisfação diretamente ou em parceria com a CPA e setores afins;
- VII. Divulgar os resultados das pesquisas, pelos instrumentos indicados pela Diretoria-Geral.

§ 1º No exercício de suas atribuições, o Ouvidor poderá se dirigir, oficial e diretamente, aos integrantes da comunidade acadêmica para solicitar informações orais ou por escrito.

§2º O Ouvidor poderá participar das reuniões dos órgãos colegiados da Instituição, sempre que pertinente, sem, contudo, ter direito a voto.

§ 3º O Ouvidor apresentará relatórios semestrais à Diretoria-Geral e ao CONSAEPE, com o número de atendimentos realizados, sem prejuízo do encaminhamento de relatórios parciais, preservando o sigilo quanto ao nome dos usuários.

§ 4º O Ouvidor exercerá mandato de dois anos, sendo possível uma recondução.

Art. 5º. O Ouvidor poderá ser destituído de suas funções:

- I. Por perda de vínculo com a instituição;
- II. Por deliberação de 2/3 do CONSAEPE, por iniciativa da Diretoria-Geral, de membro do CONSAEPE, ou qualquer integrante da comunidade acadêmica, por meio de proposta devidamente fundamentada sobre:
 - a) prática de ato que extrapole as competências atribuídas por este Regulamento;
 - b) conduta ética incompatível com o exercício e dignidade da função de Ouvidor;
 - c) outras condutas que, a critério do CONSAEPE, justifiquem a destituição.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO

Art. 6º. O atendimento na Ouvidoria pode ser realizado pessoalmente ou por telefone, nos dias e horários fixados em portaria editada semestralmente pela Diretoria da EDB, pelo e-mail ouvidoria@idp.edu.br e por meio do hiperlink constante da aba “Contato” na página oficial do IDP – www.idp.edu.br.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 7º. A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. Por discentes da EDB;
- II. Por docentes da EDB;
- III. Por funcionários do corpo técnico-administrativo da EDB;
- IV. Por membros da sociedade civil, externa ao âmbito da instituição.

Parágrafo único. É vedado à Ouvidoria o atendimento a demandas anônimas, sendo garantido, entretanto, o sigilo sobre o nome e dados pessoais dos usuários.

CAPÍTULO VI DAS ESPÉCIES DE DEMANDAS

Art. 8º. São recebidas pela Ouvidoria as seguintes demandas:

- I. Reclamações, em que o usuário pode reclamar sobre quaisquer unidades da Instituição, bem como sobre os serviços por ela prestados;
- II. Denúncias, em que o usuário pode relatar violações de direitos individuais ou coletivos ou prática de atos ilegais, no interior da Instituição, por pessoas a ligadas direta ou indiretamente à EDB;

- III. Sugestões, em que o usuário pode sugerir alternativas para promover a melhoria das unidades, da qualidade dos serviços prestados e das instalações da instituição;
- IV. Consultas, em que o usuário pode obter informações diversas; e
- V. Elogios, em que o usuário pode elogiar docentes, funcionários do corpo técnico-administrativo, serviços, instalações, e quaisquer outros elementos que entender eficientes na instituição.

Parágrafo único. Para os fins deste regulamento, são consideradas unidades da instituição sobre as quais a Ouvidoria pode receber demandas:

- I. As instalações físicas da Instituição, tais como banheiros e salas de aula;
- II. Os setores técnico-administrativos e os respectivos serviços, tais como a Secretaria, a Biblioteca, as Coordenações, etc.;
- III. As empresas que atuam no interior da Instituição e os respectivos serviços, tais como a lanchonete e a livraria;
- IV. Os docentes e funcionários técnico-administrativos, quando a demanda lhes for direcionada;
- VI. Os cursos, quando a demanda lhes for direcionada como um todo;
- VI. A Diretoria, quando a demanda lhe for direcionada.

CAPÍTULO VII DAS INSTÂNCIAS

Art. 9º. Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procurará as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

- I. No caso de demandas ligadas às instalações físicas, o Patrimônio;
- II. No caso de demandas ligadas a Setores e a seus serviços, os respectivos Gerentes e Coordenadores;
- III. No caso de demandas ligadas a empresas que atuem dentro da Instituição e seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Diretoria- Geral;
- IV. No caso de demandas ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o Gerente ou Coordenação, a qual o funcionário estiver funcionalmente ligado;
- V. No caso de demandas ligadas especificamente a um docente, o Coordenador cuja Coordenação esteja vinculado;
- VI. No caso de demandas ligadas ao curso de Graduação, o Coordenador da Graduação;
- VII. No caso de demandas ligadas aos cursos de Pós-Graduação, o Coordenador da Pós-Graduação;
- VIII. No caso de demandas ligadas aos cursos de extensão e às atividades de pesquisa, o CEPES;

IX. No caso de demandas ligadas aos cursos ofertados na modalidade de Ensino à Distância, a Coordenação do Núcleo de Ensino à Distância;

X. Nos casos de demandas ligadas ao atendimento do Núcleo de Apoio Psicopedagógico, a Coordenação do NAP.

§1º. A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, por meio de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

§2º. As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas à Ouvidoria.

§3º. Quando procuradas, as unidades têm até cinco dias úteis para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

§4º. Caso o Ouvidor não receba resposta ou posicionamento das unidades envolvidas no prazo estabelecido no parágrafo anterior, deverá encaminhar o caso à Diretoria-Geral, para que sejam adotadas as devidas providências.

CAPÍTULO VIII DA DOCUMENTAÇÃO

Art.10 As demandas apresentadas à Ouvidoria deverão ser documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro:

- I. data do recebimento da demanda;
- II. nome do demandante;
- III. endereço, telefone e/ou e-mail do demandante;
- IV. forma de contato mantido: pessoal, por telefone, e-mail;
- V. proveniência da demanda: discente, docente, funcionário técnico-administrativo, membro da comunidade externa;
- VI. tipo de demanda: reclamação, denúncia, sugestão, consulta ou elogio;
- VII. unidade envolvida;
- VIII. situação apresentada;
- IX. data da resposta;
- X. resposta.

Parágrafo único. A documentação referente às demandas poderá ser acessada por qualquer pessoa pelo período de um ano, sendo resguardado o sigilo quanto às informações constantes dos incisos II e III.

CAPÍTULO IX DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 11. A Diretoria-Geral, as Coordenações e demais órgãos da Instituição deverão facilitar o acesso da Ouvidoria à documentação e aos dados necessários para a devida instrução de resposta às demandas.

Art. 12. Este Regulamento entrará em vigor na data e sua publicação.

Brasília, 25 de março de 2014.