



REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º. A Ouvidoria da Faculdade São Leopoldo Mandic – SLMANDIC é um canal de comunicação entre a comunidade – acadêmica e externa – e as instâncias administrativas desta Instituição de Ensino Superior, visando à defesa e promoção dos direitos dos discentes, docentes, funcionários do corpo técnico-administrativo e da comunidade externa, como forma de aperfeiçoar a democracia.

Art. 2º. São objetivos da Ouvidoria da Faculdade SLMANDIC:

- I. assegurar a participação da comunidade na SLMANDIC, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;
- II. reunir informações sobre os diversos aspectos da SLMANDIC, com a finalidade de subsidiar o planejamento institucional;
- III. tornar-se um canal de comunicação ágil e eficaz entre as diretorias e comunidades acadêmica e externa;
- IV. colaborar na busca de respostas aos problemas inerentes à vida acadêmica e constituir-se como um serviço de busca pela qualidade na IES.

Art. 3º. A Ouvidoria conta com outro canal de atendimento subordinado a ela, que visa atender público específico e facilitar a comunicação com sua comunidade, a saber:

- I. **Ouvidoria de Pacientes** – canal de comunicação para receber demandas de pacientes atendidos nas clínicas odontológicas de suas unidades.

CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 4º. O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Diretoria Geral, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor Geral.

Art. 5º. O Ouvidor da SLMANDIC age de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I. facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;
- II. atuar na prevenção e mediação de conflitos;
- III. atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- IV. agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- V. resguardar o sigilo das informações;
- VI. promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art. 6º. O Ouvidor da SLMANDIC tem as seguintes atribuições:

- I. receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes das comunidades acadêmica e externa e investigá-las de forma independente e crítica;
- II. encaminhar às unidades envolvidas as solicitações para que possam:
 - a) no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não o reconhecer como verdadeiro;
 - b) no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
 - c) no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; e
 - d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.
- III. transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de dois dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;
- IV. registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
- V. encaminhar, anualmente um relatório da Ouvidoria aos membros da Diretoria;
- VI. manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- VII. sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- VIII. acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e mantendo o requerente informado do processo;

Parágrafo Único. A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de sindicância ou processo administrativo que venha a

ser instaurado a partir de ações desenvolvidas por ocorrência neste setor.

Art. 7º. O Ouvidor poderá participar, sem direito a voto, das reuniões dos colegiados, quando os membros desta reunião acharem necessário;

CAPÍTULO III DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 8º. O cargo de Ouvidor da SLMANDIC exige os seguintes requisitos:

- I. ter curso superior completo;
- II. possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;
- III. ter desenvoltura para se comunicar com os diversos setores e unidades;
- IV. possuir bom senso para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.
- V. comprometer-se a resguardar o sigilo das informações;
- VI. atuar paralelamente à função em outro departamento ou exercer outra atividade.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO

Art. 9º. Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas por meio de formulário *on line*, disponível no *site* da SLMANDIC (<https://slmandic.edu.br/ouvidoria>).

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 10º. A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. por estudantes da SLMANDIC;
- II. por colaboradores técnico-administrativos da SLMANDIC;
- III. por docentes da SLMANDIC;
- IV. por pessoas da comunidade local e regional de qualquer uma de suas unidades;
- V. por pessoas de outras comunidades.

Parágrafo Único. Dependendo a natureza do assunto, a critério do Ouvidor ou a pedido do interessado, será garantido sigilo quanto ao nome do demandante.

CAPÍTULO VI DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 11º. A Ouvidoria recebe:

- I. reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da Instituição e sobre serviços prestados pela SLMANDIC;
- II. sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhoria das instalações os serviços prestados;
- III. elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na SLMANDIC.

CAPÍTULO VII DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 12º. São considerados setores e unidades da SLMANDIC, sobre os quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- I. as instalações físicas da IES;
- II. os departamentos da SLMANDIC;
- III. as empresas que atuam dentro da Universidade e seus serviços, como: restaurante, lanchonete, dentre outros;
- IV. as unidades da SLMANDIC.

CAPÍTULO VIII DAS INSTÂNCIAS

Art. 13º. Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

- I. no caso de solicitações ligadas às instalações físicas, o Diretor Executivo Administrativo e Coordenador de Manutenção e Infraestrutura;
- II. no caso de solicitações ligadas às questões financeiras, ao Diretor Executivo Financeiro;
- III. no caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da Universidade e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Diretor Executivo Administrativo;
- IV. no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o Diretor Executivo Administrativo e à Coordenação de Recursos Humanos;

- V. no caso de solicitações ligadas a um curso ou a um docente de Pós-graduação, o Diretor de Pós-graduação, Pesquisa e Extensão e Coordenador de Cursos Stricto Sensu e Coordenação de Cursos Lato Sensu e Cursos Livres, dependendo da ocorrência;
- VI. no caso de solicitações ligadas à Central de Atendimento, Comunicação, Marketing, Eventos e Ouvidoria, ao Diretor de Marketing;
- VII. no caso de solicitações ligadas ao ensino de graduação, o Diretor Executivo Acadêmico e o Coordenador de Graduação do curso correspondente;
- VIII. no caso de solicitações ligadas aos Coordenadores de Unidades, ao Diretor Executivo Acadêmico e o Diretor de Pós-graduação, Pesquisa e Extensão;
- IX. no caso de solicitações ligadas às telecomunicações e informática, ao Diretor de Tecnologia da Informação;
- X. no caso de solicitações ligadas aos Laboratórios, ao Diretor de Pós-graduação, Pesquisa e Extensão e Diretor Executivo Acadêmico;
- XI. no caso de solicitações ligadas ao atendimento de pacientes e estrutura de clínicas, ao Diretor de Clínicas;
- XII. no caso de solicitações ligadas à Editoração ao Diretor de Pós-graduação, Pesquisa e Extensão e Diretor Executivo Administrativo.

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

§2º. Os responsáveis pelas unidades e setores envolvidos devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas à Ouvidoria.

§3º. Quando procuradas, as unidades e setores têm até dois dias úteis para receber o Ouvidor e o mesmo prazo para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

CAPÍTULO IX DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 14º. Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I. data do recebimento da demanda;
- II. data da resposta;
- III. nome do solicitante;
- IV. telefone/*e-mail* do solicitante;
- V. forma de contato mantido;
- VI. proveniência da demanda – estudante, colaborador técnico-administrativo, docente ou comunidade;
- VII. tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;

VIII. unidades ou setores envolvidos;

IX. situação apresentada; e

X. resposta.

Art. 15º. A documentação das solicitações pode ser acessada somente pelos Coordenadores e Diretores, com autorização do Diretor Geral.

CAPÍTULO IX DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR

Art. 16º. O Ouvidor poderá ser destituído de suas funções, mediante deliberação de 2/3 dos membros do Conselho Superior, por iniciativa do Diretor Geral.

Art. 17º. Constituem motivos para destituição do Ouvidor:

- I. perda do vínculo funcional com a Instituição ou alteração do regime de trabalho;
- II. prática de ato que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos nessa resolução;
- III. conduta ética incompatível com a dignidade da função;
- IV. outras práticas e condutas que, a critério do CONSU, justifiquem a destituição.

CAPÍTULO XI DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 18º. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior – CONSU, revogadas as disposições em contrário.

Campinas, 28 de abril de 2026


Prof. Dr. José Luiz Cintra Junqueira
Presidente do Conselho Superior - CONSU