



PUCRS

POLÍTICA DE OUVIDORIA INSTITUCIONAL



Pontifícia Universidade Católica
do Rio Grande do Sul

POLÍTICA DE OUVIDORIA INSTITUCIONAL

O documento apresenta a política de Ouvidoria Institucional da PUCRS como instrumento norteador que contribui com a prática da ouvidoria em seu cotidiano. A política dá visibilidade a concepção da ouvidoria como ferramenta de gestão participativa alinhada com o PDI, Estatuto e Regimento da Universidade, através do acolhimento, mediação, acompanhamento e busca de solução das demandas apresentadas.

Porto Alegre, 2021



POLÍTICA DE OUVIDORIA INSTITUCIONAL

<i>Reitor:</i> Ir. Evilázio Teixeira	<i>Pró-Reitor de Identidade Institucional:</i> Ir. Marcelo Bonhemberger
<i>Vice-reitor:</i> Ir. Manuir Mentges	<i>Ouvidor Institucional:</i> Prof. Dr. Francisco Arseli Kern
	<i>Supervisão editorial, diagramação e produção:</i> Assessoria de Comunicação e Marketing

Documento para uso interno

2021

Sumário

1. OBJETIVO.....	5
1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
2. ABRANGÊNCIA.....	7
3. PREMISSAS.....	7
4. DEFINIÇÕES.....	9
4.1 ÁREA.....	9
4.2 LEGISLAÇÃO.....	10
4.3 ESTRATÉGIA.....	11
4.4 FLUXOS.....	12
4.5 CONTATOS.....	14
5. RESPONSABILIDADES.....	15
5.1 PRÓ-REITOR DE IDENTIDADE INSTITUCIONAL.....	15
5.2 OUVIDOR.....	15
5.3 OUVIDORES DAS ESCOLAS, PRÓ-REITORIAS E SERVIÇOS.....	17
5.4 OUVIDORIA.....	17
6. ANEXOS.....	18



1. OBJETIVO

A Ouvidoria constitui-se em uma ferramenta de mediação da relação entre a PUCRS e os membros da comunidade universitária e terceiros, destacando a promoção do clima de harmonia e bem-estar e o fortalecimento da interação com a comunidade. Neste contexto, tem como objetivos além de receber comunicações, críticas, elogios, sugestões, dúvidas, demandas e solicitações, analisar, distribuir aos responsáveis, orientar e responder ao manifestante, concluindo assim seu atendimento. Além disso, com base na legislação, normas internas e regulamentares pertinentes, tem como objetivo adicional atuar como mecanismo institucional para aprimorar processos pedagógicos, gerenciais e administrativos.

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Constituir a Ouvidoria Institucional da PUCRS numa ferramenta de gestão com vistas a fornecer contribuições sobre a dinâmica institucional na perspectiva da participação coletiva enquanto um canal democrático de manifestações múltiplas e de mediações pedagógicas no encaminhamento das questões apresentadas;
- Relacionar as ações da Ouvidoria em sua dimensão pedagógica, mediando as demandas junto aos sujeitos envolvidos, primando pelos valores humanísticos em que o cuidado humano, o respeito à privacidade, liberdade e igualdade é a centralidade do trabalho;
- Desenvolver estratégias de ação junto aos demandantes e pessoas envolvidas, fazendo a mediação presencial sempre que possível ou necessário;

- Fornecer aos gestores da instituição dados e informações sobre as demandas apresentadas, preservando sempre o acesso restrito às informações de natureza pessoal do demandante. Essa estratégia visa dar visibilidade aos problemas setoriais que precisam ser mediados, contribuindo desta forma para uma melhor dinamicidade institucional;
- Superar a concepção de Ouvidoria como um mero serviço de resolução de problemas, maximizando as oportunidades oferecidas pelo serviço com ênfase nos processos pedagógicos de cuidado humano nas mediações construídas;
- Vincular a Ouvidoria Institucional aos processos de avaliação institucional potencializando as contribuições pautadas nas exigências da legislação vigente, bem como, no entendimento das avaliações como componente pedagógico.

2. ABRANGÊNCIA

Esta política aplica-se a todas as áreas e partes relacionadas a Universidade.

3. PREMISSAS

- Escuta sensível;
- Confiança;
- Sigilo;
- Solução de problemas;
- Possibilidade de mediação;
- Relações de cuidado;
- O humano em primeiro lugar;
- Privacidade;
- Segurança dos dados;



4. DEFINIÇÕES

4.1 ÁREA

O setor de Ouvidoria da PUCRS foi instituído através do Regulamento Nº1/2013 – PRO-EX, aprovado em 25 de junho de 2013. Em seu Art. 1º, consta que ela se constitui num órgão interno que possui: “(...) atribuições de estabelecer um canal de comunicação que tem por objetivo agir na mediação da relação entre a PUCRS e os membros da comunidade universitária e terceiros, cujas atividades estão descritas na Seção III deste Regulamento e destacam a promoção de um clima de harmonia e bem estar na PUCRS e o fortalecimento da interação com a sociedade”. Evidenciam-se pressupostos da Ouvidoria como ferramenta de gestão, voltada a participação dos sujeitos que fazem a história da Universidade no dia a dia.

Associando a Ouvidoria Institucional da Pontifícia Universi-

dade Católica do Rio Grande do Sul ao contexto institucional, é possível percebê-la como um canal democrático onde todos os agentes institucionais, que de forma direta e indireta, constroem a Universidade, têm a liberdade de expressar as suas manifestações seja através de sugestões, reclamações, críticas, elogios, dúvidas, solicitações, entre outros.

Desde a sua criação, este espaço tem se constituído em possibilidades de escuta sensível, sempre colocando o humano em primeiro lugar em termos de cuidado e possibilidade de mediação de sua demanda. Considerando a importância deste serviço que a Universidade disponibiliza para a comunidade acadêmica, docentes, gestores, funcionários e comunidade externa, a Ouvidoria necessariamente precisa constituir-se e legitimar-se através da escuta sen-

sível, da mediação, do sigilo, do respeito à privacidade e liberdade de expressão, e da resolução de situações que requerem estes cuidados.

A Ouvidoria caracteriza-se enquanto um trabalho que se orienta pela legitimidade do cuidado institucional. Confiança, credibilidade, agilidade, resolutividade são categorias centrais que permeiam o trabalho entendido com espaço legítimo que responde e que media em nome da Universidade.

Com base nestas concepções, a Ouvidoria se constitui em um serviço institucional que se vincula à Pró Reitoria de Identidade Institucional como uma ferramenta de gestão, através da mediação de demandas que são apresentadas pelas comunidades interna e externa. As demandas são apresentadas para a Ouvidoria Institucional, que as analisa e encaminha aos setores de competência dentro da Universidade, observadas as

questões relacionadas ao sigilo, privacidade, segurança de dados e informações, liberdade de expressão e autonomia do demandante.

4.2 LEGISLAÇÃO

A Ouvidoria Institucional não se constitui num mero serviço de resolução de problemas em que o demandante apresenta uma demanda e o Ouvidor passa a responder. Ela é entendida como ferramenta de gestão da Universidade que auxilia os gestores na mediação de situações e na própria gestão da Universidade como um todo a partir das mediações que são feitas com o demandante.

Neste contexto, a Ouvidoria está inserida no SINAES Lei 10.861 de 14 de abril de 2004, conforme dispõe o Artigo 3º, inciso IV, na dimensão institucional de comunicação com a sociedade, sendo concebida como avaliação que precisa dialogar e articular-se à avaliação institucional em todas

as suas ferramentas, podendo assim tornar-se um instrumento de todos os processos de avaliação.

Cabe mencionar que, além do dispositivo legal e dos princípios mencionados acima, a Ouvidoria da PUCRS, por boa prática, também adota em sua atuação as diretrizes gerais da Lei Federal N.º 8.078/1990, da Lei nº 6.523/2008 e a Lei 13.709/18, que dispõem, respectivamente, sobre a proteção do consumidor, as normas gerais do serviço de atendimento e a proteção de dados pessoais.

4.3 ESTRATÉGIA

A principal estratégia de atuação da Ouvidoria é a construção de possibilidades de mediação das situações demandadas com vistas a contribuir no encaminhamento da melhor solução para a situação. Em todas as demandas apresentadas, faz-se necessária a mediação e orientação, principalmente a quem se re-

fere a demanda, com vistas a evitar respostas inadequadas, contudistas que vão além do necessário, além do fornecimento de elementos, dados ou informações que possam contrariar as legislações vigentes, o Estatuto ou o Regimento Geral e que poderiam se encaminhar para fomentos a processos judiciais.

É de extrema importância que a Ouvidoria seja reconhecida na instituição enquanto um serviço que participa ativamente da gestão em todos os sentidos. É neste espaço que são manifestadas as questões que envolvem a dinâmica institucional em seu todo. Este serviço fornece relatórios periódicos, sejam, mensais e anuais à Reitoria, aos Pró-reitores de todas as Pró-Reitorias como também aos decanos das Escolas sobre a natureza das manifestações que são apresentadas.

A Ouvidoria institucional é também um serviço que trabalha com a avaliação institu-

cional em seu todo. Para tanto, é preciso que o seu trabalho se constitua num componente pedagógico de avaliação presente na dinâmica institucional. Neste sentido, as informações sobre avaliação que são manifestadas na Ouvidoria, são associadas e vinculadas com a Coordenadoria de avaliação institucional no sentido de compor e potencializar todos os mecanismos que são operacionalizados em busca das melhorias na instituição.

Por partirmos do princípio de uma gestão participativa na Universidade, na Ouvidoria, este modelo não se diferencia. Assim, o trabalho da Ouvidoria institucional não é um fazer isolado de todo trabalho que os ouvidores das Escolas e das Pró-Reitorias desenvolvem.

4.4 FLUXOS

O trabalho na Ouvidoria se orienta pela legitimidade do cuidado institucional. Neste contexto, confiança, credibilidade, agilidade, resolutividade, sigilo, privacidade, segurança de dados e informações, liberdade de expressão e autonomia do demandante são princípios centrais quando este serviço é entendido como espaço legítimo que responde e que media em nome da Universidade. Todas as manifestações são concentradas em categorias pré-definidas no sistema, como segue na descrição:

1. Reclamações: quando o solicitante registra a insatisfação em relação às ações e/ou serviços prestados em alguma área da Instituição;
2. Informações: quando o solicitante busca orientações a respeito de serviços prestados pela instituição;

3. Sugestões: quando o solicitante propõe ações que considera úteis à melhoria dos sistemas da Universidade e/ou dos serviços prestados pela mesma;
4. Elogios: quando o solicitante demonstra satisfação ou agradecimento por serviços prestados.

Ainda, no Regulamento da Ouvidoria Institucional, o Art. 3º prevê que as Pró-Reitorias e demais unidades universitárias devem indicar o representante de Ouvidoria no respectivo órgão, promovendo a interligação do mesmo com a Ouvidoria Institucional.

O fluxo de atendimento constitui-se a partir das demandas que são recebidas pelo setor e que são analisadas e encaminhadas aos Ouvidores das Pró-Reitorias e das Escolas que são os decanos associados. Estes por sua vez, farão a análise e gestão da demanda junto com os demandados, e posteriormente, retornarão a resposta no prazo de 03 (três)

a 5 (cinco) dias úteis para a Ouvidoria Institucional, que analisará a resposta e, se de acordo, encaminhará ao demandante, conforme detalhado no Anexo 01 do presente Política. A Ouvidoria Institucional da PUCRS também trabalha com o sistema do Fale Conosco que é operacionalizado diretamente pelo e-mail faleconosco@pucrs.br. (Anexo 02).

Cabe mencionar que, além dos sistemas OMD e Fale conosco, a Ouvidoria Institucional presta atendimento presencial e, por telefone, através de um trabalho de escuta sensível e de mediação das situações apresentadas. Os referidos sistemas e o atendimento presencial como também se fazem presentes nas Escolas, Pró-Reitorias e demais setores para contribuir na mediação de situações que requerem um acompanhamento mais próximo às pessoas envolvidas. Neste contexto, as principais iniciativas presenciais envolvem:

I. Atendimento presencial:

a) Acolhimento;

b) Escuta sensível;

c) Encaminhamentos.

II. Mediação de situações:

a) Apoio aos gestores na mediação de situações;

b) Acompanhamento aos usuários que demandam situações;

c) Mediação com órgãos superiores da Universidade quando necessário.

4.5 CONTATOS

A Ouvidoria Institucional pode ser acessada, através das seguintes ferramentas:

- Website: www.pucrs.br/ouvidoria, no menu “Fazer Solicitação”;

- E-mail: faleconosco@pucrs.br;

- Pessoalmente na sala 222 do *Living* 360°, de 2ª a 6ª feira, das 08h30 às 18h30 com intervalo das 12h às 13h.

Cabe mencionar que, mediante disponibilidade e necessidade, o contato poderá ser agendado em outros horários, através dos telefones (51) 3353-4854 ou (51) 3320-3500, ramal 4854.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 PRÓ-REITOR DE IDENTIDADE INSTITUCIONAL

Constituem responsabilidades do Pró-Reitor de Identidade Institucional:

- Aprovar as regras contidas nesta Política e quaisquer alterações e/ou revisões futuras, bem como acompanhar o cumprimento da mesma;

- Zelar pelo cumprimento de todas as disposições legais, regulamentares relacionadas à Ouvidoria e aquelas previstas nesta Política;

- Desenvolver uma visão macro sobre a gestão dos processos de Ouvidoria, gerindo as atividades do Ouvidor e reportando à Reitoria todas as informações pertinentes às rotinas da Ouvidoria e melhorias projetadas;

- Aplicar a vivência e os conhecimentos sobre os valores maristas com foco para o aperfeiçoamento no trato

com os alunos, famílias, e demais públicos da comunidade universitária;

- Analisar as informações recebidas e compiladas pelo Ouvidor, reportando-as, quando necessário, ao Conselho Gestor da Universidade;

- Recomendar e/ou determinar, em última instância, ações e/ou soluções quanto ao encerramento das demandas registradas e/ou incremento/aprimoramento dos sistemas e processos da Ouvidoria da Universidade; e

- Acompanhar, junto ao ouvidor responsável, os relatórios mensais disponibilizados à Reitoria, Pró-Reitorias e aos Decanos das Escolas.

5.2 OUVIDOR

Constituem responsabilidades básicas do Ouvidor, entre outras:

- Agir com imparcialidade no uso de suas competências, cumprindo e fazendo cumprir todas as disposições legais, regulamentares e aquelas previstas nesta Política;
- Dar atendimento às demandas formuladas, buscando soluções junto às áreas para o aperfeiçoamento dos serviços, processos e produtos da Universidade, resguardando sempre o acesso restrito às informações de natureza pessoal do demandante;
- Contribuir para o aprimoramento do relacionamento entre o demandante e a Universidade, a fim de preservar a imagem institucional, bem como aumentar o nível de satisfação e fidelização dos alunos;
- Elaborar e manter controles estatísticos das reclamações registradas;
- Oferecer informações gerenciais e sugestões ao Pró-Reitor de Identidade

Institucional, visando o aperfeiçoamento da prestação de serviços;

- Representar a Universidade nos assuntos pertinentes à Ouvidoria, quando se fizer necessário, e sempre que lhe for delegado;
- Dar ciência ao Programa de Compliance e Integridade da Rede Marista - Nossos Valores, de toda e qualquer demanda recebida, que mencione possíveis situações de não conformidade com a legislação, com os valores maristas e/ou com as diretrizes do Código de Conduta institucional.
- Restringir o acesso aos dados e informações de natureza pessoal e identificação dos demandantes;
- Zelar pela confidencialidade, privacidade, autonomia e proteção dos dados e informações recebidos ou que tenha acesso;

5.3 OUVIDORES DAS ESCOLAS, PRÓ-REITORIAS E SERVIÇOS

Constituem responsabilidades básicas dos Ouvidores das Escolas, Pró-Reitorias e Serviços, entre outras:

- Gerir as demandas de sua responsabilidade encaminhadas pela Ouvidoria, observadas as premissas de confidencialidade, privacidade, segregação de funções definida na estrutura organizacional e os níveis de eficiência requeridos pela Ouvidoria da Universidade.
- Restringir o acesso aos dados e informações de natureza pessoal e identificação dos demandantes.

5.4 OUVIDORIA

Constituem responsabilidades básicas da Ouvidoria, entre outras:

- Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos alunos e partes relacionadas da Universidade;

- Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos demandantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- Informar os demandantes o prazo previsto para resposta final;
- Propor à Pró-Reitoria de Identidade Institucional medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das demandas recebidas; e
- Elaborar e encaminhar à Reitoria, Pró-Reitorias e aos Decanos, até o 5º dia útil, relatório individualizado mensal, qualitativo e quantitativo, acerca da atuação da ouvidoria nas respectivas áreas da Universidade.

- Restringir o acesso às informações e dados de natureza pessoal do demandante;
- Zelar pela confidencialidade, privacidade, autonomia e proteção dos dados e informações recebidos ou que tenha acesso;

6. ANEXOS

FLUXO DE ATENDIMENTO SISTEMA OMD

O usuário faz a sua manifestação através do sistema, acessando a Ouvidoria Institucional pelo site www.pucrs.br



A Ouvidoria Institucional recebe a demanda e após análise, a encaminha para o Decano/Ouvidor da Escola, Pro-reitoria ou setor responsável com a seguinte mensagem:

A Ouvidoria Institucional recebe a demanda e após análise, a encaminha para o Decano/Ouvidor da Escola, Pro-reitoria ou setor responsável com a seguinte mensagem:

O Ouvidor da Escola ou setor encaminha para a Ouvidoria Institucional, a resposta da demanda que será analisada cuidadosamente, antes de encaminhar para o usuário

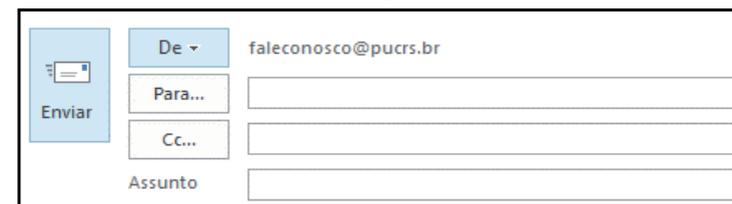
“A Ouvidoria Institucional recebeu a demanda e a encaminha para o seu conhecimento e avaliação. No prazo de 3 a 5 dias úteis, aguardamos a sua resposta”.

Após revisão da resposta, a mesma será encaminhada ao usuário, acompanhada pela seguinte mensagem:

“A sua Ouvidoria foi mediada junto ao setor responsável da nossa Universidade que trata diretamente sobre este assunto. Após análise da demanda enviada, este setor nos encaminhou a seguinte resposta: (...) A Ouvidoria Institucional da PUCRS agradece o seu contato e coloca-se à disposição para mediar a sua solicitação junto ao setor responsável ou a outro que se fizer necessário”.

FLUXO DE ATENDIMENTO FALE CONOSCO

O usuário acessa o Sistema Fale Conosco através do e-mail faleconosco@pucrs.br e encaminha para Ouvidoria Institucional



A Ouvidoria Institucional recebe a manifestação e encaminha para o endereço a quem se destina a demanda

O serviço, Escola ou Pró-reitoria recebe a manifestação, faz a análise e os encaminhamentos necessários, retornando para Ouvidoria Institucional

“A sua Ouvidoria foi mediada junto ao setor responsável da nossa Universidade que trata diretamente sobre este assunto. Após análise da demanda enviada, este setor nos encaminhou a seguinte resposta: (...) A Ouvidoria Institucional da PUCRS agradece o seu contato e coloca-se à disposição para mediar a sua solicitação junto ao setor responsável ou a outro que se fizer necessário”.

A Ouvidoria Institucional analisa a resposta encaminhada e se estiver de acordo, a mesma será encaminhada ao usuário que se manifestou, acompanhada da mensagem:



PUCRS

Av. Ipiranga, 6681 • Partenon
90619-900 • Porto Alegre • RS • Brasil
Living 360°, Prédio 15 – Sala 222
Fone: +55 51 3353-4854
www.pucrs.br/ouvidoria