

Reitoria - Universidade do Oeste de Santa Catarina - Unoesc

Ouvidoria Unoesc

Projeto de Implantação. Outubro de 2009.

*Autoriza o funcionamento da Ouvidoria
Após análise de 14/10/09
possíveis modificações em 2010 (2010).*

[Handwritten signature]
NB

Juliano D. Spuldaro - Ouvidor
01/10/2009

Sumário

| | | |
|-----|--|---|
| 1 | Introdução..... | 3 |
| 2 | Concepção..... | 3 |
| 2.1 | Missão..... | 3 |
| 2.2 | Visão..... | 3 |
| 2.3 | Valores..... | 3 |
| 3 | Funcionamento..... | 3 |
| 3.1 | Método de atendimento..... | 3 |
| 3.2 | Meios de atendimento..... | 4 |
| 3.3 | Formas de encaminhamento..... | 4 |
| 3.4 | Controle e melhoria contínua..... | 4 |
| 4 | Sistematização das demandas para implantação..... | 5 |
| 4.1 | E-mail..... | 5 |
| 4.2 | Site (blog ou coluna)..... | 5 |
| 4.3 | Divulgação..... | 5 |
| 4.4 | Treinamentos..... | 5 |
| 5 | Apêndice 1 – Formulário de contato..... | 6 |
| 6 | Apêndice 1 – Fluxo de comunicações e encaminhamentos da ouvidoria..... | 7 |

1 INTRODUÇÃO

A grande maioria dos resgates históricos atribui a criação das ouvidorias aos países nórdicos no início do século XVIII. No Brasil, a Folha de São Paulo comemorou em 2009, vinte anos da criação do cargo de ombudsman (termo equivalente à função de ouvidor), sendo não somente o primeiro veículo de imprensa no país a contar com a atuação desse profissional, mas também uma das primeiras organizações no país (senão a primeira) a instituir a prática de valorização e encaminhamento das manifestações críticas do seu público interno e externo.

2 CONCEPÇÃO

2.1 Missão

“Promover a articulação das manifestações dos diversos públicos que a Universidade tem, com as práticas de melhoria contínua dos serviços prestados pela instituição.”

2.2 Visão

“Ser o melhor, mais eficaz e imparcial meio de comunicação entre os diversos públicos e a Universidade.”

2.3 Valores

Os valores expressos aqui são uma adaptação do Código de Ética do Ouvidor/Ombudsman de 19 de dezembro de 1997, no III Encontro Nacional de Ouvidores:

1. Independência e autonomia (juntos, pois formam o principal dos valores);
2. Honestidade;
3. Eficiência;
4. Transparência;
5. Integridade;
6. Respeito (à dignidade e identidade do solicitante; à diversidade de opiniões; ao direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa; ao sigilo inerente às informações);
7. Paciência, compreensão e isenção de pré-julgamentos e preconceitos.

3 FUNCIONAMENTO

3.1 Método de atendimento

O fluxo estabelecido para atendimentos internos e externos compõe os anexos dessa proposta é resume-se ao seguinte:

1. O solicitante envia comunicação via formulário (Apêndice 1) disponível no site institucional (/a qualquer tempo);

2. O Ouvidor classifica, registra, analisa e prepara encaminhamento. Finaliza a fase do processo com retorno ao solicitante esclarecendo os encaminhamentos (no máximo sete dias após a comunicação inicial);
3. Ouvidor efetua contato com os envolvidos da comunicação agendando reunião para discussão dos encaminhamentos (no mínimo mensalmente);
4. Ouvidor realiza o compêndio das comunicações e seus respectivos encaminhamentos e soluções em relatório a ser disponibilizado no site institucional (mensalmente);
5. Eventualmente, mediante avaliação própria, o Ouvidor fará relato e dará retorno específico do encaminhamento ao solicitante (sem frequência).

Neste fluxo fica evidente que há um compromisso do Ouvidor com as comunicações feitas principalmente no sentido de encaminhá-las internamente. Entretanto, o retorno às comunicações será feito, via de regra, no relatório mensal da Ouvidoria.

3.2 Meios de atendimento

Inicialmente a Ouvidoria da Unoesc irá atender todos os campi via formulário de e-mail disponível no site da Universidade. Observa-se que é possível estabelecer uma série de formas de atendimento que são coerentes com estruturas mais robustas de ouvidoria.

Durante o processo de implementação inicial da Ouvidoria na Unoesc, estabelece-se que o principal e único meio de formalização de uma comunicação será via formulário específico, disponível na página da Unoesc, possivelmente, no endereço www.unoesc.edu.br/ouvidoria.

Esta definição não invalida comunicações informais feitas pessoalmente ou por contato telefônico. Dessa forma, porém, não é possível registrar a comunicação e dar encaminhamento a ela.

3.3 Formas de encaminhamento

Os encaminhamentos necessários às comunicações feitas pelos solicitantes poderão se dar por e-mail e de preferência pessoalmente com os dirigentes do campus ou unidade envolvida, em reuniões a serem agendadas mensalmente.

3.4 Controle e melhoria contínua

O controle das comunicações se dará de forma simples. O primordial nessa questão é utilizar um método que possibilite a avaliação da efetividade das reuniões de encaminhamento e solução das questões apontadas pelos solicitantes. Isso incita incluir no relatório mensal da ouvidoria uma avaliação estatística das comunicações categorizadas em seus diversos tipos como reclamação, sugestão etc. e ao mesmo tempo dividi-las em resolvidas e não resolvidas. Essa prática será a base para que a Ouvidoria estabeleça e negocie aspectos do seu funcionamento junto à Direção da Universidade. Pode-se, por exemplo, imaginar que ocorra aumento no número de solicitações. Isso geraria uma demanda de tempo por parte do Ouvidor a ser exposta e negociada com a Direção oportunamente.

4 SISTEMATIZAÇÃO DAS DEMANDAS PARA IMPLANTAÇÃO

Para que a implementação da Ouvidoria se dê de forma sólida e legítima julga-se necessário tomar medidas que vão ao encontro do funcionamento deste órgão. As ações que são compreendidas como pertinentes estão listadas nos subtópicos abaixo.

4.1 E-mail

Solicitar à CTIC a criação do e-mail ouvidoria@unoesc.edu.br.

4.2 Site (blog ou coluna)

Solicitar à CTIC e ao Marketing a criação de uma seção (www.unoesc.edu.br/ouvidoria) no site institucional. Nesta seção, além das informações gerais sobre o funcionamento do setor estarão disponíveis o formulário de comunicação e os relatórios mensais da ouvidoria que podem fazer uso do formato de blog utilizado no site atualmente.

4.3 Divulgação

Entende-se que para efeitos de divulgação da criação do setor será necessário adotar algumas medidas de comunicação. São elas:

- a) Produção de cartazes: entre 5 e 10 por campus e 2 a 4 por unidade, dependendo do tamanho da estrutura.
- b) E-mails: e-mail destinado a todos os alunos, egressos, técnicos e professores informando a criação do setor e sugerindo conhecer melhor a Ouvidoria por meio da página existente no site.
- c) Matéria em jornais da região: objetiva informar a criação do setor à comunidade em geral.
- d) Cartão do setor: um cento de cartões do setor para as situações em que for necessário.

4.4 Treinamentos

É coerente pensar que a Ouvidoria deve participar no ano de 2010 de treinamentos com instituições que conheçam a atividade e auxiliem na melhoria dos procedimentos do setor no caso específico da Unoesc.

5 APÊNDICE 1 – FORMULÁRIO DE CONTATO

| FORMULÁRIO DE CONTATO COM A OUVIDORIA DA UNOESC | |
|---|---|
| Nome: | |
| E-mail: | |
| Telefone residencial: | |
| Telefone celular: | |
| Telefone comercial: | |
| Clientela: | Selecione um: Aluno da Unoesc Aluno de outra Universidade/Faculdade Comunidade externa Ex-aluno da Unoesc Prestador de serviços e terceirizados Professor da Unoesc Técnico-administrativo da Unoesc |
| Tipo de comunicação | Selecione um: Cumprimentos Denúncia Pedido de informação Reclamação Sugestão Outro. Especifique _____. |
| Assunto | |
| Consideração | |
| Anexo | |
| Sigilo da sua identidade? | <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não |
| <input type="button" value="Enviar"/> <input type="button" value="Limpar"/> | |
| Observações: <ul style="list-style-type: none"> a) A Universidade do Oeste de Santa Catarina – Unoesc reserva-se o direito de descartar sumariamente comunicações transmitidas por meio do formulário acima que contenham conteúdo ofensivo. Da mesma forma, comunicações que contenham arquivos com suspeita de vírus ou provenientes de spam não serão considerados como uma comunicação oficial. b) A Ouvidoria compromete-se a entrar em contato com o solicitante para dirimir possíveis dúvidas ou mal entendidos. Compromete-se também a dar retorno ao solicitante informando como será o encaminhamento da comunicação, entretanto, não se compromete a dar retorno específico da solução ou não do problema, a não ser pelo relatório mensal da Ouvidoria, publicado no endereço: www.unoesc.edu.br/ouvidoria. | |

6 APÊNDICE 1 – FLUXO DE COMUNICAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS DA OUVIDORIA

