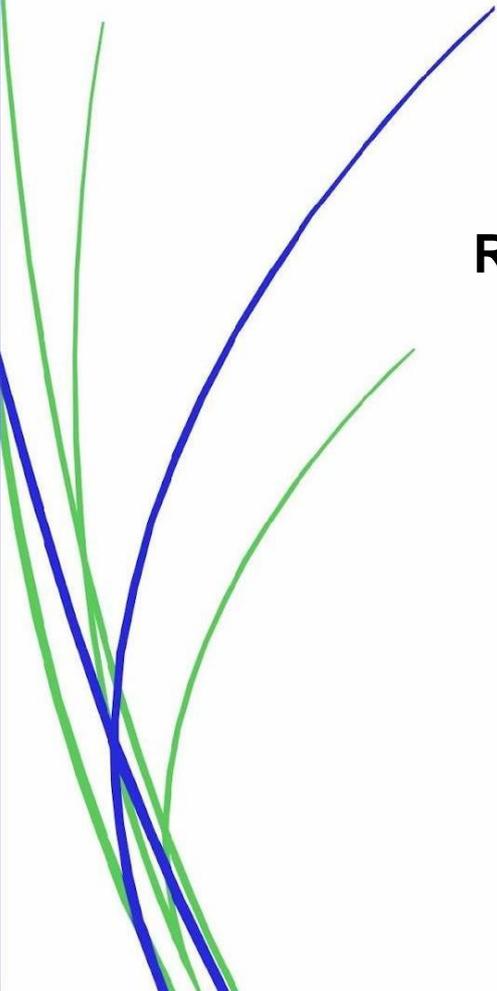




**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE ENSINO SUPERIOR DO AMAZONAS
CIESA**



CIESA
Tradição, Tecnologia e Inovação



REGULAMENTO DA OUVIDORIA

REGULAMENTO OUVIDORIA

CAPÍTULO I DA FINALIDADE E ABRANGÊNCIA

Art. 1º. Este Regulamento dispõe sobre a estrutura, funcionamento, competências e objetivos da Ouvidoria do Centro Universitário de Ensino Superior do Amazonas – CIESA, como instrumento de participação, diálogo e melhoria contínua dos serviços prestados pela Instituição.

Art. 2º. A Ouvidoria é um canal estratégico de comunicação entre a comunidade acadêmica e a gestão institucional, que tem como finalidade receber, examinar e encaminhar manifestações referentes a reclamações, denúncias, sugestões, elogios e dúvidas.

Art. 3º. A atuação da Ouvidoria é pautada nos princípios da legalidade, moralidade, eficiência, impessoalidade, transparência, sigilo e ética.

CAPÍTULO II DO ACESSO À OUVIDORIA

Art. 4º. A Ouvidoria do CIESA está disponível ao público por meio do link oficial:

☞ <https://ciesa.br/ouvidoria/>

§1º. Nesse canal, alunos, colaboradores, professores, ex-alunos e o público externo poderão registrar suas manifestações de forma segura e direcionada.

§2º. As manifestações registradas são automaticamente direcionadas para o e-mail do(a) responsável oficial pela Ouvidoria, nomeado(a) pela Reitoria, garantindo a seriedade, rastreabilidade e resposta institucional às demandas.

CAPÍTULO III DOS OBJETIVOS DA OUVIDORIA

Art. 5º. São objetivos da Ouvidoria:

- I. Promover o fortalecimento da cidadania e da relação institucional com a comunidade acadêmica;
- II. Assegurar a escuta ativa, eficiente e respeitosa dos manifestantes;
- III. Identificar oportunidades de melhoria nos processos institucionais;
- IV. Sugerir ações corretivas ou preventivas à gestão com base nas manifestações recebidas;
- V. Fomentar a cultura da transparência, participação e corresponsabilidade institucional.

CAPÍTULO IV

DAS MANIFESTAÇÕES E PROCEDIMENTOS

Art. 6º. São tipos de manifestações aceitas pela Ouvidoria:

- I. Reclamações: demonstração de insatisfação;
- II. Sugestões: propostas para aprimoramento;
- III. Elogios: reconhecimento de ações positivas;
- IV. Denúncias: relato de irregularidades;
- V. Dúvidas: esclarecimentos sobre procedimentos institucionais.

Art. 7º. Todas as manifestações devem ser registradas de forma clara, podendo ser identificadas ou anônimas.

Parágrafo único. Quando identificadas, os dados do manifestante serão preservados conforme a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

Art. 8º. O prazo de resposta é de até 15 (quinze) dias úteis, prorrogável por igual período em casos que demandem análise aprofundada, com a devida justificativa e ciência do manifestante.

CAPÍTULO V DO RESPONSÁVEL E COMPETÊNCIA

Art. 9º. A Ouvidoria será coordenada por profissional indicada pela Reitoria, atuando com independência e sob supervisão direta da Reitoria do CIESA.

Art. 10º. Compete ao Ouvidor:

- I. Receber, analisar e encaminhar as manifestações aos setores competentes;
- II. Acompanhar o retorno institucional às demandas recebidas;
- III. Promover o sigilo e a imparcialidade;
- IV. Elaborar relatórios periódicos de avaliação e desempenho institucional;
- V. Reforçar a cultura da escuta e da melhoria contínua.

CAPÍTULO VI DAS GARANTIAS AO MANIFESTANTE

Art. 11º. A Ouvidoria assegura:

- I. Atendimento humanizado e respeitoso;
- II. Garantia de sigilo, quando solicitado;
- III. Ausência de retaliação em razão da manifestação;
- IV. Acompanhamento do status da manifestação via canal oficial.

CAPÍTULO VII DOS RELATÓRIOS E PRESTAÇÃO DE CONTAS

Art. 12º. A Ouvidoria elaborará relatórios anuais com indicadores qualitativos e quantitativos das manifestações, visando subsidiar a gestão estratégica da Instituição.

Art. 13º. Os dados dos relatórios serão utilizados exclusivamente para fins de avaliação institucional e melhoria dos serviços.

CAPÍTULO VIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14º. Este Regulamento poderá ser alterado sempre que necessário, mediante proposta da Reitoria ou da Ouvidoria.

Art. 15º. Casos omissos serão resolvidos pela Reitoria, em conjunto com a Ouvidoria e os setores envolvidos.

Art. 16º. Este Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação e publicação no portal institucional, revogando-se as disposições em contrário.