



PORTARIA Nº 06/14

*DISPÕE SOBRE OUVIDORIA DO BOM JESUS/IELUSC.*

O Diretor Geral da Associação Educacional Luterana BOM JESUS/IELUSC, no uso de suas atribuições, através da presente Portaria, determina que:

**ARTIGO 1º** - A Ouvidoria do BOM JESUS/IELUSC é um elo entre a comunidade (interna e externa) e os setores pedagógicos e administrativos da Instituição, visando agilizar processos de maneira democrática. É a área que trata das manifestações dos estudantes, professores, funcionários, pais ou demais pessoas interessadas nos serviços oferecidos pela Instituição, sob a forma de reclamações, denúncias, sugestões, críticas, dúvidas ou elogios que, depois de registradas são devidamente encaminhadas aos respectivos setores responsáveis para resposta imediata e solução efetiva.

**ARTIGO 2º** - O principal objetivo da Ouvidoria é ser uma atividade institucional de caráter mediador, pedagógico, instrumental e estratégico, que acolhe as manifestações dos cidadãos, analisa-as e atua na busca de soluções, fomentando a promoção da melhoria contínua do processo educacional.

§ 1º – São objetivos específicos:

- Atuar de forma a garantir a imparcialidade e a efetividade nas soluções de problemas.
- Identificar oportunidades de melhorias e recomendar mudanças nos processos de trabalho e nos procedimentos contribuindo, assim, com o processo educacional e com a credibilidade da Instituição.
- Assegurar a participação da comunidade na Instituição para promover a melhoria das atividades desenvolvidas.
- Reunir informações sobre diversos aspectos relacionados ao BOM JESUS/IELUSC a fim de contribuir com a gestão institucional.

**ARTIGO 3º** - A Ouvidoria no BOM JESUS/IELUSC atua nos níveis da Educação Básica e do Ensino Superior de maneira virtual. Localizada no site da Instituição, sob os links “Ouvidoria da Educação Básica” e “Ouvidoria do Ensino Superior”, é o canal que recebe, via e-mail, as manifestações do público interno e externo com sugestões, críticas, elogios, dúvidas, informações, etc.

Os e-mails enviados para a Ouvidoria são imediatamente encaminhados ao responsável pelo setor em questão (Diretor Geral, Diretor do Ensino Superior, Diretores de Curso, Coordenadores, Secretarias de Ensino, Biblioteca, SAE, e outros

setores administrativo), para que a resposta seja providenciada em até 48 horas, sempre com cópia para a Ouvidoria, para registro e acompanhamento das soluções de problemas. Estes registros são arquivados em local próprio, de maneira impressa e virtual.

**ARTIGO 4º** – São atribuições da Ouvidoria do BOM JESUS/IELUSC:

- I – Manter-se constantemente atualizado quanto às competências, atribuições e responsabilidades dos setores da Instituição;
- II - Receber informações e demandas provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade relativas a eventuais desvios na adequada prestação dos serviços oferecidos pelo BOM JESUS/IELUSC;
- III - analisar e interpretar dados e informações a fim de assegurar o correto encaminhamento das questões aos setores responsáveis;
- IV - acompanhar - até uma eventual e possível solução final - as informações (denúncias, reclamações, sugestões, opiniões, perguntas ou elogios) consideradas pertinentes;
- V – encaminhar as demandas aos respectivos setores para que sejam providenciadas as devidas respostas e/ou solução de problemas;
- VI – registrar as demandas e respectivas respostas e acompanhar os encaminhamentos para solução de problemas.

**ARTIGO 5º** – A Ouvidoria do BOM JESUS/IELUSC é exercida por funcionário(a) da Instituição, indicado pela Direção Geral.

§1º O Ouvidor será escolhido dentre os integrantes do corpo docente ou do corpo técnico administrativo, portadores de diploma de ensino superior, excetuados aqueles que exerçam mandato junto a sindicato ou órgão de representação de classe.

§2º O Ouvidor exercerá suas funções em regime de tempo integral.

§3º O mandato do Ouvidor será de um ano, permitida a recondução.

§4º No caso de férias ou impedimento temporário do Ouvidor, o mesmo nomeará um substituto.

**ARTIGO 6º** – A Ouvidoria do BOM JESUS/IELUSC atua segundo as seguintes prerrogativas:

- I – facilitar e simplificar o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;
- II – atuar na prevenção de conflitos;
- III – dar o devido encaminhamento às questões enviadas, 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.

**ARTIGO 7º** – São requisitos da função de Ouvidor do BOM JESUS/IELUSC:

- I – Curso superior completo;
- II- Ser funcionário ativo na Instituição há 10 anos ou mais.
- II – capacidade para assumir as atribuições inerentes à função, envolvendo responsabilidade, discricção, imparcialidade, organização e sigilo;
- III – desenvoltura na comunicação com os setores institucionais e comunidade em geral;
- IV – sensibilidade e discernimento para compreender e analisar situações;
- V – objetividade, agilidade e pontualidade para encaminhar questões.

**ARTIGO 8º** – A Ouvidoria apresentará, sempre que solicitada, ao Diretor Geral, em consonância com a Comissão Própria de Avaliação – CPA, relatório de suas atividades, destacando casos pontuais, ou se for necessário, elaborando estatísticas pertinentes.

Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação, revogando disposições em contrário.

Joinville, maio de 2014.

*Silvio lung*  
Diretor Geral