



REGULAMENTO DA OUVIDORIA INSTITUCIONAL UNIMT – FACULDADES INTEGRADAS

Dispõe sobre a organização, funcionamento, competências, fluxos, acompanhamento, avaliação e gestão da Ouvidoria Institucional da UNIMT – Faculdades Integradas.

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. A Ouvidoria Institucional da UNIMT – Faculdades Integradas constitui canal permanente de escuta qualificada, escuta ativa, diálogo, mediação institucional participação e melhoria contínua, destinado ao recebimento, acompanhamento, encaminhamento e monitoramento das manifestações da comunidade interna e externa, atuando de forma articulada à gestão acadêmica e administrativa da Instituição.

§1º. A Ouvidoria será exercida pela Coordenação Geral da UNIMT – Faculdades Integradas, sem prejuízo de sua autonomia funcional, imparcialidade, sigilo e independência técnica.

§2º A Ouvidoria atuará de forma integrada aos processos institucionais de planejamento, avaliação, governança e melhoria contínua, articulando-se especialmente com a Comissão Própria de Avaliação (CPA), os órgãos colegiados, as coordenações de curso e os demais setores acadêmicos e administrativos, preservadas as competências específicas de cada instância.

Art. 2º. São finalidades da Ouvidoria Institucional:

- I – receber, registrar, analisar, encaminhar, acompanhar e responder manifestações da comunidade interna e externa;
- II – promover escuta qualificada, acolhimento institucional e mediação dialógica;
- III – colaborar com os processos de avaliação institucional e melhoria contínua;



- IV – fortalecer práticas de transparência, participação e corresponsabilidade institucional;
- V – subsidiar processos decisórios institucionais baseados em evidências;
- VI – contribuir para o aprimoramento acadêmico, administrativo e institucional da UNIMT;
- VII – acompanhar tendências, recorrências e indicadores institucionais relacionados às manifestações recebidas;
- VIII – fortalecer cultura institucional de acolhimento, participação, ética e transparência;
- IX – produzir informações e evidências que subsidiem os processos de autoavaliação institucional, planejamento estratégico e melhoria contínua da qualidade acadêmica e administrativa.

Art. 3º. Constituem manifestações passíveis de atendimento pela Ouvidoria:

- I – sugestões;
- II – elogios;
- III – reclamações;
- IV – solicitações;
- V – denúncias;
- VI – consultas;
- VII – demais manifestações relacionadas às atividades institucionais;
- VIII – manifestações relacionadas à acessibilidade, inclusão, permanência e atendimento institucional.

§1º. As manifestações poderão ser realizadas por membros da comunidade interna ou externa.

§2º. As manifestações poderão ocorrer de forma identificada ou sigilosa, observadas a legislação vigente e as normas institucionais de proteção de dados pessoais.

CAPÍTULO II DA ORGANIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE DA OUVIDORIA



Art. 4º. A Ouvidoria Institucional será exercida pelo Diretor de Operações da UNIMT – Faculdades Integradas, podendo contar com apoio técnico-administrativo e integração com os setores acadêmicos, administrativos e tecnológicos da Instituição.

Parágrafo único: O exercício da Ouvidoria deverá observar princípios de:

- I – ética;
- II – imparcialidade;
- III – escuta qualificada;
- IV – confidencialidade;
- V – transparência institucional;
- VI – mediação dialógica;
- VII – respeito à dignidade humana;
- VIII – proteção de dados pessoais.

CAPÍTULO III DAS COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 5º. A Ouvidoria constitui canal institucional de escuta, diálogo, mediação, acompanhamento e promoção da melhoria contínua dos processos acadêmicos e administrativos da UNIMT.

§1º. A Ouvidoria não possui competência deliberativa, disciplinar ou punitiva, cabendo-lhe atuação mediadora, orientadora, propositiva e de acompanhamento institucional.

§2º As informações, indicadores, análises e recomendações produzidos pela Ouvidoria constituem insumos institucionais para os processos de planejamento, avaliação, governança e melhoria contínua, podendo subsidiar as ações da Comissão Própria de Avaliação (CPA), da Direção Geral, da Direção de Operações, das Coordenações de Curso, dos Núcleos Docentes Estruturantes (NDE), dos órgãos colegiados e dos demais setores competentes.

Art. 6º. Compete à Ouvidoria Institucional:



- I – disponibilizar, manter e gerenciar os canais oficiais de atendimento, incluindo e-mail institucional, WebClasses, site institucional, WhatsApp e demais plataformas institucionais;
- II – receber, registrar, protocolar e analisar as manifestações encaminhadas;
- III – encaminhar as manifestações aos setores responsáveis, acompanhando sua tramitação;
- IV – manter o(a) manifestante informado(a) acerca do andamento e da conclusão da manifestação;
- V – promover, sempre que pertinente, mediação institucional e diálogo entre as partes envolvidas;
- VI – acompanhar tendências, recorrências e demandas críticas institucionais;
- VII – sugerir melhorias acadêmicas, administrativas e institucionais;
- VIII – sistematizar registros, indicadores e relatórios gerenciais;
- XIX – promover devolutiva institucional e fortalecimento da cultura de participação.
- X – acompanhar rastreabilidade e resolutividade das manifestações institucionais;
- XI – subsidiar os processos de autoavaliação institucional, planejamento estratégico, gestão baseada em evidências e melhoria contínua;
- XII – elaborar relatórios estatísticos e analíticos periódicos;
- XIII – promover cultura institucional de participação, acolhimento e diálogo;
- XIV – preservar o sigilo, confidencialidade e proteção de dados das manifestações recebidas;
- XV – atuar de forma articulada com a Comissão Própria de Avaliação (CPA), compartilhando indicadores consolidados, análises de recorrências e evidências institucionais que contribuam para os processos de autoavaliação e planejamento institucional, preservando o sigilo das manifestações.

CAPÍTULO IV DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Art. 7º. A Ouvidoria poderá receber manifestações por meio de:



- I – formulário eletrônico institucional;
- II – WebClasses;
- III – e-mail institucional;
- IV – atendimento presencial;
- V – WhatsApp institucional;
- VI – demais canais oficiais definidos institucionalmente.

Parágrafo único: A Instituição deverá assegurar acessibilidade, acolhimento e condições adequadas de atendimento aos usuários da Ouvidoria.

CAPÍTULO V DO FLUXO E TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 8º. As manifestações recebidas pela Ouvidoria deverão observar fluxo institucional de:

- I – recebimento;
- II – registro e protocolo;
- III – análise preliminar;
- IV – encaminhamento ao setor competente;
- V – acompanhamento institucional;
- VI – resposta ao manifestante;
- VII – sistematização dos registros;
- VIII – elaboração de indicadores e relatórios institucionais;
- IX – devolutiva institucional e encerramento da manifestação.

Art. 9º. Os encaminhamentos aos setores responsáveis ocorrerão prioritariamente por meios institucionais oficiais e rastreáveis, observados os princípios de rastreabilidade, sigilo e proteção de dados.

Art. 10. Os setores envolvidos deverão responder às manifestações encaminhadas pela Ouvidoria no prazo máximo de no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis para manifestação inicial e encaminhamento institucional, podendo o prazo para resposta conclusiva ser prorrogado mediante justificativa formal.



Art. 11. A identidade dos(as) manifestantes será preservada sempre que solicitado ou quando o sigilo for necessário à proteção das partes envolvidas, observadas a legislação vigente, os princípios de anonimização e as normas institucionais de proteção de dados pessoais.

Parágrafo único: É vedada qualquer forma de retaliação, constrangimento, discriminação ou prejuízo institucional decorrente da utilização legítima dos canais da Ouvidoria.

CAPÍTULO VI DOS RELATÓRIOS E INDICADORES INSTITUCIONAIS

Art. 12. A Ouvidoria elaborará relatórios gerenciais periódicos contendo informações quantitativas e qualitativas destinadas ao acompanhamento das manifestações institucionais e ao fortalecimento dos processos de avaliação, planejamento e melhoria contínua.

§1º Os relatórios contemplarão, entre outros elementos:

- I – quantitativo e classificação das manifestações;
- II – indicadores de atendimento, tempo médio de resposta e índice de resolutividade;
- III – análise das demandas recorrentes;
- IV – identificação de tendências institucionais;
- V – oportunidades de melhoria;
- VI – recomendações técnicas para aperfeiçoamento institucional;
- VII – indicadores relacionados à experiência acadêmica, permanência estudantil, acessibilidade, inclusão e qualidade dos serviços institucionais.

§2º Os relatórios consolidados serão encaminhados à Direção Geral, à Comissão Própria de Avaliação (CPA) e aos demais setores competentes,



preservados o sigilo das informações, a proteção de dados pessoais e a identidade dos(as) manifestantes.

Art. 13. A Ouvidoria e a Comissão Própria de Avaliação (CPA) atuarão de forma integrada, preservadas suas competências institucionais, visando fortalecer os processos de autoavaliação, planejamento institucional, tomada de decisão e melhoria contínua.

§1º A integração ocorrerá mediante compartilhamento periódico de informações consolidadas, reuniões técnicas, análise conjunta de tendências institucionais e acompanhamento das ações de melhoria decorrentes das manifestações recebidas.

§2º As informações produzidas pela Ouvidoria constituirão evidências complementares aos processos conduzidos pela CPA, contribuindo para a elaboração dos relatórios de autoavaliação institucional, dos planos de melhoria e do acompanhamento do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

Art. 14. A UNIMT adotará metodologia permanente de análise integrada das informações provenientes da Ouvidoria, da Comissão Própria de Avaliação (CPA), dos indicadores institucionais, dos processos de autoavaliação, das avaliações externas e de outras fontes institucionais de evidências, com a finalidade de subsidiar os processos de planejamento, tomada de decisão, monitoramento e melhoria contínua.

Parágrafo único. Os resultados da análise integrada poderão subsidiar a atualização das políticas institucionais, do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), dos Projetos Pedagógicos dos Cursos (PPCs), dos planos de ação institucionais, dos processos de avaliação externa e das ações de aperfeiçoamento acadêmico e administrativo.

Art. 15. A atuação da Ouvidoria será periodicamente avaliada mediante indicadores de desempenho relacionados:



- I – à eficiência;
- II – à eficácia;
- III – à efetividade;
- IV – à resolutividade;
- V – ao acolhimento institucional;
- VI – à satisfação dos usuários;
- VII – à contribuição para a melhoria institucional e experiência acadêmica.

CAPÍTULO VII DA PROTEÇÃO DE DADOS E DO SIGILO

Art. 16. A Ouvidoria deverá observar:

- I – a legislação vigente relativa à proteção de dados pessoais;
- II – os princípios de confidencialidade e sigilo institucional;
- III – a proteção das informações sensíveis;
- IV – os direitos dos usuários;
- V – as normas institucionais aplicáveis.

Art. 17. A Ouvidoria deverá observar a legislação vigente relativa à proteção de dados pessoais, confidencialidade das informações, segurança institucional e tratamento ético das manifestações recebidas, especialmente nos casos que envolvam dados sensíveis.

Art. 18 As informações recebidas pela Ouvidoria deverão ser utilizadas exclusivamente para fins institucionais legítimos, observados os princípios de necessidade, finalidade e proporcionalidade.

- I – à mediação institucional;
- II – à melhoria contínua;
- III – à avaliação institucional;
- IV – ao planejamento institucional;
- V – à garantia de direitos e qualidade dos serviços prestados.



Art. 19. As recomendações técnicas produzidas pela Ouvidoria deverão ser analisadas pelos setores competentes, que informarão as providências adotadas ou apresentarão justificativa fundamentada quando sua implementação não for possível, fortalecendo o ciclo institucional de monitoramento, avaliação e melhoria contínua.

CAPÍTULO VIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 20. A UNIMT poderá editar:

- I – manuais operacionais;
- II – fluxos específicos;
- III – formulários institucionais;
- IV – indicadores complementares;
- V – protocolos de atendimento;
- VI – orientações técnicas complementares relacionadas à Ouvidoria;
- VII – relatórios gerenciais;
- VIII – matrizes de indicadores;
- IX – orientações relativas à proteção de dados e sigilo institucional.

Art. 21. Os casos omissos serão deliberados pela Direção Geral, ouvidas, quando pertinente, a Direção de Operações, a Comissão Própria de Avaliação (CPA), a Ouvidoria e os demais setores institucionais competentes, observadas a legislação educacional vigente, as normas institucionais e os princípios da governança, da avaliação e da melhoria contínua.

Art. 22. Este Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior da UNIMT – Faculdades Integradas.