

RESOLUÇÃO CONGREGAÇÃO Nº 021/2023**ESTABELECE O REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO INSTITUTO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR E PESQUISA UNIREGISTRAL – IESPR**

O Presidente da Congregação do Instituto de Educação Superior e Pesquisa Uniregstral – IESPR, no uso de suas atribuições, RESOLVE:

Art. 1º. A Ouvidoria do Instituto de Educação Superior e Pesquisa Uniregstral é um órgão independente e imparcial, criado com o objetivo de promover a comunicação transparente e eficaz entre os membros da comunidade interna e externa e as instâncias administrativas do IESPR.

Art. 2º. A Ouvidoria atua em conformidade com as leis vigentes, o Regimento do IESPR e os princípios de confidencialidade, imparcialidade e ética.

Art. 3º. São atribuições da Ouvidoria:

I. Receber, analisar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias dos membros da comunidade acadêmica.

II. Mediar conflitos entre membros da comunidade acadêmica, quando solicitado e protegido.

III. Acompanhar o andamento das manifestações recebidas, garantindo a devida resposta e resolução.

IV. Promover a melhoria contínua da faculdade por meio do feedback coletado.

V. Receber e tratar denúncias de condutas antiéticas, assédio, discriminação e outras irregularidades, mantendo a confidencialidade dos envolvidos.

Art. 4º. A Ouvidoria é composta pelo Ouvidor-Chefe, responsável pelo gerenciamento das atividades da Ouvidoria e envio de relatórios periódicos à Reitoria.

Art. 5º. A Ouvidoria manterá sigilo absoluto sobre as informações recebidas, divulgando apenas dados estatísticos agregados e sem identificação pessoal.

Art. 6º. Os membros da comunidade acadêmica podem apresentar manifestações à Ouvidoria por meio de formulários online, email ou correspondência física.

Parágrafo Único. Fica definido como email padrão o endereço ouvidoria@uniregstral.com.br.

Art. 7º. A Ouvidoria terá 10 dias úteis para responder às manifestações recebidas, podendo esse prazo ser estendido em casos específicos de complexidade.

Art. 8º. A Ouvidoria emitirá relatórios regulares à Reitoria, destacando as principais manifestações, recomendações e ações tomadas.

Art. 9º. A Reitoria deverá fornecer à Ouvidoria acesso às informações necessárias para a investigação e resolução das manifestações.

Art. 10. A Ouvidoria é um canal complementar de comunicação e não substitui os mecanismos formais de encaminhamentos administrativos e recursos internos do IESPR.

Art. 11. Esta resolução entra em vigor na presente data, com aprovação da Congregação, devendo ser amplamente divulgado nos canais de comunicação do IESPR.

São Paulo, 13 de setembro de 2023.

Professor Dr. José Renato Nalini
Reitor e Presidente da Congregação