

BSSP CENTRO EDUCACIONAL
OUVIDORIA E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE
REGIMENTO INTERNO
CAPÍTULO I

Da Natureza, Objeto e Finalidade

Art. 1º A Ouvidoria da BSSP Centro Educacional, vinculada organizacionalmente ao Conselho Acadêmico Superior - CONSUP, criada por Ato Normativo, tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional, atuando como um canal de interlocução com a sociedade, com vistas a mediar às relações entre a Comunidade Acadêmica e a Sociedade, propondo ações preventivas, corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes. Além de mediadora de conflitos, deve ser humanizada para acolher o cliente ouvindo-o com empatia, atuar como certificadora de qualidade e como agente de transformação na BSSP.

Parágrafo Único. A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo instâncias acadêmicas e os integrantes das comunidades interna e externa.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria da BSSP Centro Educacional:

- I. A defesa dos legítimos interesses dos discentes, docentes, colaboradores e integrantes da comunidade externa em suas relações com o Centro Educacional;
- II. A defesa do cumprimento dos valores Institucionais;
- III. Instrumento do regime democrático, que estimula e fortalece o exercício da cidadania;
- IV. Espaço institucional de participação social;
- V. O desenvolvimento junto às instâncias acadêmicas e administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição; e
- VI. A coleta, sistematização e divulgação de informações, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das normas e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais.

CAPÍTULO II

Da Competência e Atribuições Específicas

Art. 3º No exercício de suas funções, a Ouvidoria da BSSP Centro Educacional tem as seguintes atribuições:

- I. Representar os legítimos interesses dos cidadãos e clientes na instituição;
- II. Acolher as demandas de todos os colaboradores da Instituição, tais como: diretores, colaboradores, professores, terceiros com vínculo contratual e demais comunidades externas da BSSP;
- III. Acolher as demandas de todo seu corpo discente;
- IV. Orientar os docentes, discentes, colaboradores e a comunidade externa sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos, instruí-los e acompanhar a sua tramitação;
- V. Receber e registrar as manifestações dos usuários (denúncias, elogios, reclamações, sugestões e solicitação e informação) e buscar soluções junto às unidades organizacionais competentes (departamentos), acompanhando as providências adotadas e o cumprimento dos prazos estabelecidos;
- VI. Informar o usuário sobre as providências adotadas, em relação à manifestação apresentada, com agilidade e transparência;
- VII. Resguardar o sigilo das informações;
- VIII. Elaborar e submeter à aprovação da Conselho Acadêmico Superior - CONSUP relatório das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões visando à melhoria das relações da BSSP com a comunidade, a fim de garantir o respeito dos direitos cidadãos.
- IX. Orientar e educar o usuário quanto à finalidade da Ouvidoria, seu limite de atuação e as formas de acesso aos seus serviços;
- X. Favorecer a construção de uma nova cultura solidária e interativa entre os colaboradores da BSSP no aperfeiçoamento, melhoria e planejamento dos processos acadêmicos e administrativos;
- XI. Zelar pela aplicação dos princípios éticos e pelos objetivos da instituição no âmbito da unidade;
- XII. Promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de Ouvidoria na BSSP.

- XIII. Ter um papel ativo, se relacionando proativamente com o cliente, garantindo o cumprimento das normas setoriais, e se fazer presente para atingir os resultados com reduções sustentáveis das reclamações;
- XIV. Atuar também na jornada do cliente dentro da BSSP, não apenas ouvir e tratar os problemas, mas também oferecer a melhor experiência para o cliente;
- XV. Trazer a voz do cliente para dentro da Instituição e desenhar mapeamento de jornadas para identificar e minimizar pontos de fricção;
- XVI. Aplicar Métricas de Satisfação, como Net Promoter Score e outras para identificar as reclamações como insumos para melhorar os processos;
- XVII. Acolher as reclamações pelos canais de atendimento;
- XVIII. Ser ativa e andar de mãos dadas com a área ou metodologia de experiência do cliente;
- XIX. Ser um área estratégica e atuar como a última instância para solução da demanda do cliente;
- XX. Atuar como propulsora da cultura do servir, do olhar para o cliente, como indivíduo e como coletivo;
- XXI. Interagir diretamente com as áreas internas responsáveis pelo problema e assim obter mais sucesso na jornada interna para solução do problema apresentado;
- XXII. Auxiliar na diminuição dos processos contenciosos externos, captando as insatisfações que podem ser apresentadas a meios externos à instituição, tais como: Procon, Reclame Aqui, Consumidor.gov, Poder Judiciário, Ministério Público, órgãos reguladores, redes sociais, entre outros

CAPÍTULO III

Da Competência do Ouvidor

Art. 4º O Ouvidor da BSSP, no exercício de suas funções, tem por competência:

- I. Agir com ética, integridade, transparência, imparcialidade, discrição e justiça;
- II. Zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência administrativa, e que sejam sempre respeitados e

aplicados no trato das questões que envolvam todos os colaboradores da BSSP;

- III. Exercer suas funções com independência e autonomia, seguindo o Regimento Interno com o objetivo de garantir o direito e o respeito ao cidadão;
- IV. Atender o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou prejulgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, e com objetividade;
- V. Receber as demandas apresentadas pela comunidade, dando-lhes o devido encaminhamento;
- VI. Rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante despacho fundamentado;
- VII. Sugerir, às diversas instâncias da administração da BSSP, medidas de aperfeiçoamento na organização e no funcionamento da Instituição;
- VIII. Prestar informações e esclarecimentos ao Conselho Acadêmico Superior - CONSUP, quando convocado para tal fim;
- IX. Manter atenção constante no relacionamento do Centro Educacional com a comunidade acadêmica e com os setores organizados da sociedade local, regional, nacional e internacional;
- X. Atuar na prevenção e mediação de conflitos entre a Administração Acadêmica e o administrado, preservando as dimensões legais e legítimas do Centro Educacional;
- XI. Receber demandas – consultas, reclamações, denúncias, sugestões ou elogios – provenientes de qualquer cidadão, independente dele possuir ou não relação direta ou indireta com a BSSP;
- XII. Fazer registrar todas as solicitações recebidas pela Ouvidoria e as respostas oferecidas por ela aos usuários;
- XIII. Elaborar e divulgar relatórios sobre o andamento dos trabalhos da Ouvidoria para o conhecimento das comunidades interna e externa;
- XIV. Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

§ 1º No exercício das atribuições previstas neste artigo, dependendo da natureza do assunto, o Ouvidor garantirá o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos cidadãos que subscritam as demandas.

§ 2º As questões administrativas pendentes de decisão não serão objeto de apreciação pelo Ouvidor.

Art. 5º O que não compete ao Ouvidor:

- I. Atuar em primeira instância;
- II. Intervir em questões pendentes de decisão administrativa ou judicial;
- III. Apurar denúncias de irregularidades e infrações (disciplina e processo administrativo), ou realizar auditorias;
- IV. Desempenhar ações de assistencialismo e de caráter protecionista;
- V. Atuar com foco no imediatismo, sem avaliar a situação como um todo; e
- VI. Atuar como serviço de atendimento ao consumidor.

CAPÍTULO IV

Do Funcionamento

Art. 6º A Ouvidoria tem plena autonomia funcional no exercício de suas atribuições em relação a todas as unidades administrativas da BSSP.

§ 1º A ação da Ouvidoria far-se-á sem prejuízo das atividades específicas das demais unidades administrativas da BSSP, as quais, contudo, poderão ser convocadas a prestar auxílio por ela solicitado sempre que se fizer necessário.

§ 2º O procedimento administrativo instaurado pela Ouvidoria é autônomo e não substitui o processo administrativo disciplinar, a sindicância ou qualquer outro procedimento instaurado por autoridade da BSSP.

Art. 7º À Ouvidoria serão assegurados acesso a docentes e discentes, banco de dados, arquivos, documentos e informações, no âmbito da BSSP, necessários ao desempenho de suas funções, observada a legislação vigente.

Art. 8º O prazo a ser concedido às unidades administrativas da BSSP para apresentação de respostas às demandas que lhe forem afetas é de 5 (cinco) dias úteis, contados do dia em que foi recebida a solicitação proveniente da Ouvidoria.

§ 1º Quando o assunto for de natureza complexa ou que demande a realização de diligências, poderá o Ouvidor conceder um prazo superior ao constante do caput deste artigo.

§ 2º O titular da unidade administrativa demandada, desde que devidamente fundamentado, poderá solicitar prorrogação do prazo inicialmente concedido para a resposta. A decisão sobre a prorrogação de prazo será proferida pelo Ouvidor.

Art. 9º Todos os dirigentes de unidades administrativas da BSSP deverão prestar, quando solicitados, apoio e informações à Ouvidoria, assegurados os direitos à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.

Art. 10º Caberá a Diretoria Executiva dotar a Ouvidoria de pessoal, instalações e equipamentos necessários ao seu funcionamento.

Art. 11º No cumprimento da finalidade da Ouvidoria, as seguintes normas de funcionamento devem ser observadas:

- I. A Ouvidoria deverá funcionar no horário de expediente da instituição, em dias úteis, de preferência, ininterruptamente, por meio dos canais de atendimento disponíveis;
- II. Para o bom andamento dos trabalhos, a sala deve ser a mais silenciosa possível;
- III. Toda documentação que der entrada ou saída da Ouvidoria deverá ser registrada;
- IV. Toda documentação e informação necessárias para resolução de demandas dos usuários devem ser disponibilizadas à Ouvidoria; e
- V. Os prazos estabelecidos deverão ser rigorosamente observados.

CAPÍTULO V

Da Documentação

Art. 12º Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria são documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro:

- I. Data do recebimento da demanda;
- II. Data da resposta;
- III. Nome do demandante;
- IV. Endereço, telefone e/ou e-mail do demandante;

- V. Forma de contato mantido: pessoal, por telefone, formulário, e-mail;
- VI. Proveniência da demanda: comunidade interna ou externa;
- VII. Tipo de demanda: denúncia, reclamação, dúvida, sugestão, elogio, outros;
- VIII. Unidade Envolvida;
- IX. Situação apresentada; e
- X. Resposta.

Art. 13º O Conselho Acadêmico Superior - CONSUP receberá, sempre que solicitada, a listagem das demandas encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao demandante.

CAPÍTULO VI

Dos Recursos Físicos

Art. 14º A Ouvidoria deverá dispor de um ambiente de fácil acesso ao usuário, de preferência com as seguintes instalações:

- I. Uma sala privativa para que o ouvidor, sempre que necessário, possa atender ao usuário com privacidade; e
- II. Uma sala para os colaboradores, destinada aos demais atendimentos e atividades.

CAPÍTULO VII

Dos Procedimentos Éticos

Art. 15º Ao Ouvidor da BSSP, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição da República Federativa do Brasil.

CAPÍTULO VIII

Das Disposições Finais e Transitórias

Art. 16º O presente Regimento entrará em vigor na data de sua aprovação, revogadas as disposições em contrário.