



OUVIDORIA UBEC

Sua voz faz a gente ir cada vez mais longe

Sugestões | Críticas | Elogios | Reclamações | Denúncias



REGISTRAR
ATENDIMENTO



CONSULTAR
ATENDIMENTO

Este é o canal de comunicação com a Ouvidoria da UBEC.

[Sobre a Ouvidoria](#) | [A Ouvidoria da UBEC](#) | [Identidade do Manifestante](#) | [Canais de Atendimento](#) | [Tipos de Manifestações](#) | [Etapas do Atendimento](#) | [Prazos](#)

SOBRE A OUVIDORIA



O que é Ouvidoria?

É o espaço de acolhimento para receber, examinar e encaminhar, aos setores competentes, as sugestões, as reclamações, as críticas, os elogios e as denúncias que podem gerar informações a fim de aperfeiçoar o processo de trabalho na organização.



Qual é a sua finalidade?

A Ouvidoria tem por propósito buscar soluções para as demandas do seu público, oferecer informações gerenciais e sugestões à organização em que atua, visando o aprimoramento da prestação do serviço e do relacionamento.



Vantagens da Ouvidoria para seu público:

- Exercício da cidadania.
- Relacionamento democrático com a organização.
- Disposição de canais de fácil acesso para manifestação.
- Representatividade e direito de voz.

Para a UBEC:

- Relacionamento democrático com seu público.
- Identificação de necessidades.
- Melhoria na tomada de decisões.
- Aprimoramento no atendimento e na qualidade dos serviços.
- Avaliação do grau de satisfação do seu público.
- Fortalecimento da imagem da instituição.

Papel da Ouvidoria

A Ouvidoria atua como facilitadora do processo de comunicação organizacional na otimização do fluxo de informações e mediação de conflitos. Com isso, é possível identificar diferenciais competitivos e acelerar os processos de mudança organizacional.

Competências da Ouvidoria

Com base no modelo funcional, a Ouvidoria da UBEC está apta a:

- Atuar, em última instância, na mediação de demandas.
- Receber e registrar as manifestações do seu público (denúncias, críticas, elogios, reclamações e sugestões), bem como avaliar a procedência e buscar soluções com setores competentes.
- Interagir com os setores para atuar de forma preventiva na solução de conflitos.
- Buscar a satisfação dos seus públicos interno e externo.
- Informar sobre as providências adotadas em relação as manifestações.
- Resguardar o sigilo das informações.
- Analisar as manifestações registradas de forma sistêmica.
- Apresentar periodicamente relatórios sobre a atuação da Ouvidoria.
- Orientar e educar o público quanto à sua finalidade.
- Assegurar ao público a manifestação de forma direta e desburocratizada.
- Representar o seu público na instituição.
- Organizar e manter o acervo documental atualizado relativo às manifestações.
- Zelar pela aplicação dos princípios éticos e pelos objetivos da instituição.

Vinculação da Ouvidoria

A Ouvidoria Geral está vinculada diretamente ao Conselho de Administração da Mantenedora (UBEC) e exerce as suas funções de forma autônoma.

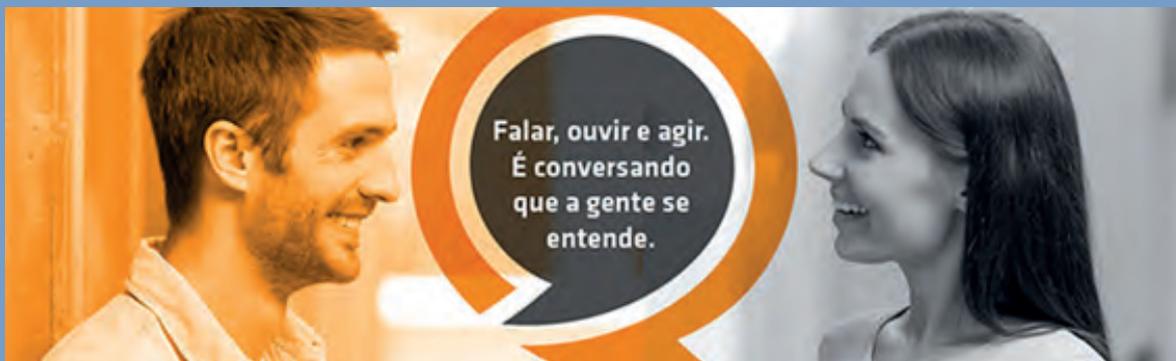
O que a Ouvidoria não é, não deve e não pode fazer:

- Não é o setor responsável pelas informações, tomadas de decisões e/ou respostas remetidas.
- Não tem competência para aplicar sanções.
- Não pode se furtar em fazer o atendimento independente da natureza.
- Não emite juízo de valor.
- Não atua como instância decisória.
- Não tem poder para mudar atos normativos.
- Não atua com foco no imediatismo, sem avaliar e ponderar a situação como um todo.
- Não realiza apurações de denúncias de irregularidades e infrações ou faz auditorias.
- Não desempenha ações de assistencialismo e paternalismo.
- Não atua como central de atendimento ou pedido de informações.

Função do Ouvidor

A função do Ouvidor é, primordialmente, promover a realização dos direitos, atuando como porta-voz do público da instituição, agindo contra a usurpação de direitos ou abuso de poder, erros ou omissões, negligências, decisões injustas, tornando a organização mais eficiente e transparente e, seus agentes, mais responsáveis por suas decisões.

A ouvidoria da UBEC



Identidade do Manifestante

Identificado: Quando o manifestante informa seu nome e meios de contato (e-mail, telefone, endereço, etc.).

Sigiloso: Quando o manifestante informa seu nome e meios de contato, mas solicita a preservação da sua identidade nas demais instâncias.

Anônimo: Quando o manifestante NÃO informa seu nome e meios de contato. Nesse caso, a reclamação/denúncia será verificada e ficará a critério da Ouvidoria aceitá-la ou recusá-la. A opção de registro anônimo não dá o direito de resposta ao manifestante.



Canais de Atendimento

Autoatendimento: Registrar atendimento e Consultar atendimento

E-mail: ouvidoria@ubec.edu.br

Telefones: +55 (61) 3247-7590/3247-7591/3383-9030

Endereço: QS 07, Lote 01, Bloco D, Sala 001 – A, Universidade Católica de Brasília (UCB), Campus Taguatinga/DF CEP: 71966-700

Horário de atendimento:

De segunda a quinta, das 8h às 18h, e sexta, das 8h às 17h.



Tipos de Manifestações

As manifestações na Ouvidoria são classificadas como:

Denúncia: Comunicação verbal ou escrita indicando irregularidade. É mais grave do que uma reclamação. Significa dar a conhecer, delatar podendo ser fato de caráter sigiloso.

Deve ter: quem, como, onde, quando e por quê. Outras informações também podem contribuir para a apuração da denúncia, a saber:

- nomes de pessoas e empresas envolvidas.
- tempo em que o fato aconteceu e se, ainda, ocorre.
- se a pessoa pode comprová-lo.
- se há mais alguém a ser procurado para falar sobre o assunto.
- se presenciou a situação que está denunciando ou apenas ouviu falar.

Elogio: Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado.

Reclamação: Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação.

Crítica: Comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, apreciação desfavorável sobre ação, processo existente ou serviço realizado.

Sugestão: Comunicação verbal ou escrita que propõe ação útil à melhoria da UBEC. Às vezes parecida com reclamação, declara insatisfação, mas requer algum atendimento.



Etapas do Atendimento

- 1º Registro
- 2º Análise da demanda
- 3º Encaminhamento à unidade responsável
- 4º Acompanhamento
- 5º Análise da resposta
- 6º Fechamento da demanda com registro da resposta ao manifestante



Prazos

O prazo para resposta à manifestação é de cinco dias úteis, prorrogável por mais dois dias úteis, mediante justificativa do setor e validação da Ouvidoria.



UNIÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO CATÓLICA