

DESPACHO CONJUNTO N. °006/ADM/G.R/2022

Institui a Ouvidoria e define normas para o seu funcionamento

Nos termos da alínea b) do nº 3 do artigo 6º combinado com nº 2 do artigo 42º dos Estatutos da Universidade Metodista de Angola, a Administração e a Reitoria, no uso dos poderes que lhes são conferidos estatutariamente,

RESOLVEM:

Artigo 1º

Criar a Ouvidoria da Universidade Metodista de Angola e definir as normas de seu funcionamento, como mecanismo de auto-avaliação institucional, em atendimento ao Decreto Presidencial 203/18.

CAPÍTULO I

Da Ouvidoria

Artigo 2º

A Ouvidoria é um serviço de relacionamento disponível a toda a comunidade académica: estudantes, docentes, trabalhadores técnicos administrativos, prestadores de serviço e comunidade em geral.

1º A Ouvidoria está directamente subordinada à Reitoria resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

2º As ações da Ouvidoria devem ser desenvolvidas de modo a assegurar o atendimento acessível, confidencial, imparcial, ético e comprometido com os direitos do manifestante e com o cumprimento das normas e princípios da Instituição.

CAPÍTULO II

Objectivos da Ouvidoria

Artigo 3º

São objectivos da Ouvidoria:

1º Assegurar aos utentes a oportunidade de ter sua demanda reavaliada, caso o atendimento recebido pelos sectores da instituição, anteriormente, não tenha sido considerado satisfatório.

2º Assegurar que o atendimento seja acessível a todos os públicos.

3º Assegurar a imparcialidade e a igualdade nos atendimentos prestados pela Instituição.

4º Assegurar o direito à manifestação, independentemente da consideração ser procedente ou não.

5º Assegurar que o manifestante receba retorno, com as devidas justificativas, para todo e qualquer assunto, desde que cumpra os requisitos estabelecidos neste regulamento.

6º Assegurar ao manifestante a oportunidade de ter a sua demanda levada ao conhecimento das áreas de interesse, da Reitoria e da Promotora.

7º Assegurar o relacionamento de respeito e confiança entre a Instituição e os manifestantes.

Artigo 4º

A Ouvidoria será um serviço da Reitoria, sob a responsabilidade e a orientação do(a) Secretário(a) Geral, tendo um(a) Ouvidor(a), encarregado(a) das actividades ordinárias e específicas do sector.

CAPÍTULO III

Das Competências da Ouvidoria

Artigo 5º

A Ouvidoria deve receber, acompanhar, registar e oferecer resposta e encaminhamentos para as demandas dos utentes, com vistas à solução e superação dos problemas e das dificuldades apontadas.

Artigo 6º

São competências da Ouvidoria:

I Divulgar os seus serviços interna e externamente.

II Assegurar que o público definido no artigo 2º tenha conhecimento e acesso aos serviços da Ouvidoria.

III Receber as considerações enviadas e encaminhar aos sectores ou responsáveis, para o devido retorno.

IV Assegurar que todos os contactos realizados com a Instituição recebam retorno justificado e solução das demandas apresentadas.

V Realizar pesquisa de satisfação sistematicamente.

VI. Manter a Reitoria informada dos casos de maior relevância, recorrentes ou de retorno urgente, alertando das possíveis implicações caso não sejam resolvidas as demandas.

CAPÍTULO III

Da Competência do Ouvidor

Artigo 7º

Compete ao(à) Ouvidor(a) gerir as actividades da Ouvidoria, sob a supervisão do(a) Secretário(a) Geral, tendo em vista a consecução de seus objectivos:

I Apresentar à Reitoria mensalmente relatórios e pesquisas com as informações obtidas pela Ouvidoria.

II Manter permanente interlocução com o Gabinete de Comunicação da Promotora, compartilhando informações.

III Cooperar estreitamente com a Comissão de Auto-Avaliação da Universidade, alimentando-a com dados e servindo às operações dela.

IV Assegurar que todos os que entrarem em contacto com a Ouvidoria tenham as suas demandas respeitadas.

V Acompanhar e assegurar que o prazo para retorno seja cumprido.

VI Manter a Reitoria informada dos assuntos de maior relevância, dos assuntos sem retornos, e os de grande demanda, que estabeleçam situação de insatisfação geral ou situação de risco.

VII Capacitar, com a Comissão de Auto-Avaliação, sempre que necessário, equipas para o atendimento adequado: imparcial, ético, comprometido e sigiloso em toda e qualquer circunstância de insatisfação.

VIII Dar garantias àqueles que desejarem o sigilo quanto à sua identificação.

IX Emitir parecer para a Reitoria quando a conclusão estiver em desacordo com os direitos do manifestante ou com as determinações, normas ou princípios da Instituição.

CAPÍTULO IV

Requisitos para a função de Ouvidor(a)

Artigo 8º

Para a função de Ouvidor(a) exige-se:

I Ter Curso Superior Completo.

II Possuir capacidade de assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização.

III Ter habilidade para comunicar-se com os diversos sectores e departamentos da instituição.

IV Ter capacidade de compreender as necessidades dos solicitantes.

V Ter conduta irrepreensível.

CAPÍTULO V

Registo das Solicitações

Artigo 9º

As solicitações à Ouvidoria devem ser documentadas e neste registo deverão constar:

I Data de recebimento.

II Data da resposta.

III Nome do solicitante.

IV Endereço/telefone/e-mail do solicitante, caso seja disponibilizado.

V Forma de contacto mantido - e-mail ou formulário online.

VI Proveniência da demanda, se estudante, trabalhador técnico-administrativo, docente, prestador de serviço ou comunidade.

VII Tipo de contato, se sugestões, críticas, informações, orientações, opiniões, reclamações, denúncias ou elogios.

VIII Áreas ou sectores envolvidos.

IX Manifestação apresentada.

X Resposta final.

Parágrafo Único O(a) Ouvidor(a) deve manter sigilo sobre as manifestações dirigidas à Ouvidoria.

CAPÍTULO VI

Encaminhamentos Internos

Artigo 10º

Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as chefias, direcções, decanatos e demais dirigentes das instâncias da instituição.

1º A Ouvidoria pode contactar todas as instâncias, áreas e sectores, de acordo com a especificidade de cada caso.

2º Os(as) responsáveis pelas instâncias, áreas e sectores devem dispensar o tempo que for necessário para atender, com agilidade e presteza, às demandas encaminhadas pela Ouvidoria.

CAPÍTULO VII

Disposições Finais

Artigo 12

Os casos omissos serão resolvidos pela Reitoria.

Artigo 13

Este Despacho Conjunto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Luanda, 22 de Julho de 2022.

O Administrador Único



A Reitora

