

**Ouvidoria
da
Fundação Instituto Nacional de
Telecomunicações e de sua
mantida o
Instituto Nacional de
Telecomunicações – Inatel
Regulamento**

Março/2023

Regulamento da Ouvidoria da Finatel

Estabelece normas de atuação da Ouvidoria da Fundação Instituto Nacional de Telecomunicações e de sua mantida, o Instituto Nacional de Telecomunicações – Inatel.

Capítulo I – Das Definições

Art. 1.º O presente regulamento visa estabelecer e normatizar a Ouvidoria da instituição, destinada a atender às questões institucionais da **Finatel** e às questões de ordem acadêmica relacionadas à sua mantida, o **Instituto Nacional de Telecomunicações – Inatel**.

Art. 2.º A Ouvidoria está subordinada à Diretoria do **Inatel**, nas questões acadêmicas ou relacionadas à academia, e ao Conselho Diretor da **Finatel**, nas questões institucionais não acadêmicas.

Art. 3.º A Ouvidoria da **Finatel** atende a toda a comunidade institucional interna e externa da Fundação e de sua mantida, nos horários afixados na sua antessala de atendimento, excetuando-se feriados e dias sem expediente didático e administrativo previstos no calendário do **Inatel**.

§ 1.º São considerados como integrantes da comunidade institucional interna da **Finatel** e de sua mantida, todos os seus dirigentes, conselheiros, empregados, discentes, estagiários, bolsistas, voluntários, aprendizes, e comunidade externa, compreendida, mas não limitada a prestadores de serviços, visitantes, parceiros, locatários e toda a comunidade de Santa Rita do Sapucaí.

§ 2.º Serão considerados usuários da Ouvidoria:

I – a pessoa que se dirija à Ouvidoria apresentando uma demanda, incluindo todos os integrantes da comunidade institucional interna e externa, bem como todos os que, de alguma forma, frequentam os ambientes físicos e virtuais da **Finatel**, inclusive conforme disposto na “Política de Prevenção e Combate ao Assédio e Outras Formas de Violência” da **Finatel**;

II – qualquer dos membros da comunidade institucional interna e externa, referidas neste artigo, como possíveis “usuários”, também poderão ter seus atos, atitudes e comportamentos alvejados por demandas apresentadas à Ouvidoria da **Finatel**.

Capítulo II – Da Finalidade e das Atribuições

Art. 4.º A Ouvidoria da **Finatel** compõe o segmento da instituição que objetiva ampliar a participação da comunidade institucional interna e externa, garantindo-se a escuta, a análise e o retorno das demandas apresentadas por seus usuários, encaminhando-as da forma mais ágil possível aos setores competentes definidos neste Regulamento, visando contribuir para a solução de conflitos e para o aprimoramento institucional.

Parágrafo único. Dentro do seu papel de atuação, a Ouvidoria tem as seguintes atribuições:

I – receber e analisar as manifestações oriundas da comunidade institucional interna e externa, tais como denúncias, reclamações/críticas, informações, elogios, solicitações e sugestões referentes aos serviços prestados pela entidade, diretamente ou através do **Inatel**;

II – encaminhar estas demandas às áreas competentes para análise e decisão, agilizando o envio do posicionamento institucional ao usuário e sugerindo soluções aos problemas identificados, quando for o caso;

III – agir com independência, autonomia, transparência e imparcialidade, bem como estar comprometida em resguardar o sigilo das informações quando assim se fizer necessário ou for solicitado;

IV – ter uma postura ativa na criação de condições que venham a contribuir para o atendimento das corretas expectativas da comunidade institucional interna e externa;

V – acompanhar as demandas sem respostas, em busca da plena defesa dos direitos dos usuários dos serviços da instituição;

VI – manter o usuário informado sobre toda a tramitação da sua demanda até sua conclusão final;

VII – realizar mediação de situações emergenciais, quando for o caso, com o objetivo de atenuar conflitos;

VIII – divulgar relatórios gerenciais semestrais para subsidiar a gestão acadêmico-administrativa do **Inatel** e da **Finatel**;

IX – pautar pelo princípio da confidencialidade, assegurando que as denúncias recebidas por assédio, discriminação ou atos de violência, inclusive aqueles praticados contra a mulher, tenham o tratamento adequado;

X – encaminhar, ao Conselho Diretor da **Finatel** e ao “Comitê de Proteção da Mulher e Vítimas de Assédio e Atos de Violência” da **Finatel**, eventuais sugestões e reclamações recebidas, as quais possam contribuir ao desenvolvimento de políticas vertidas no combate ao assédio, à discriminação e aos atos de violência;

XI – receber denúncias de atos e comportamentos que violem a “Política de Prevenção e Combate Assédio e Outras Formas de Violência” da **Finatel**, encaminhando-as ao Conselho Diretor da **Finatel**.

Capítulo III – Das Demandas dos Usuários

Art. 6.º As demandas dos usuários poderão ser apresentadas presencialmente, ou por qualquer outro meio de comunicação disponibilizado pela Ouvidoria.

Art. 7.º O usuário deverá procurar a Ouvidoria sempre que necessário, tanto para conhecer e acompanhar a tramitação das medidas adotadas pela Instituição, em face de demanda por ele(a) apresentada, quanto para apresentar novas demandas.

Capítulo IV – Dos Procedimentos

Art. 8.º Cada demanda apresentada à Ouvidoria provocará a realização de um procedimento que compreenderá análise, encaminhamento, acompanhamento e resposta ao usuário solicitante.

Art. 9.º A análise envolverá demandas classificadas em qualquer das seguintes categorias:

I – “**denúncia**”: comunicação verbal, escrita ou eletrônica do usuário, que indique irregularidade ou indício de irregularidade praticada por qualquer das pessoas referidas no art. 5.º deste regulamento como “usuário”, especialmente na hipótese de infração à “Política de Prevenção e Combate ao Assédio e Outras Formas de Violência” da **Finatel**;

II – “**reclamação/crítica**”: comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação a ações e serviços da instituição;

III – “**informação**”: solicitação acerca de alguma comunicação, instrução ou orientação a respeito de alguma atividade ou serviço da instituição, através de uma comunicação verbal ou escrita;

IV – “**elogio**”: comunicação verbal ou escrita que demonstre satisfação ou agradecimento por serviço prestado pela instituição;

V – “**sugestão**”: comunicação verbal ou escrita que propõe ação que considera útil à melhoria da instituição.

Art. 10. Após a análise, a demanda seguirá o fluxo interno conforme a sua categoria e será encaminhada ao setor competente para a solução da questão apresentada à Ouvidoria.

Parágrafo único. Denúncias recebidas pela Ouvidoria, referentes a infração à “Política de Prevenção e Combate ao Assédio e Outras Formas de Violência” da **Finatel**, serão encaminhadas à Diretoria do **Inatel**, quando relacionadas à área acadêmica, ou ao Conselho Diretor da **Finatel** nos demais casos.

Art. 11. Nos casos específicos de denúncias, reclamações e solicitações, caberá à Ouvidoria acompanhar o andamento das providências adotadas pela instituição, cobrando, eventualmente, a resposta do setor ou colaborador demandado.

§ 1.º Entendendo o demandante como não satisfatória a resposta, poderá este solicitar o encaminhamento à instância institucional imediatamente superior, responsável pelo setor ou superior hierarquicamente ao colaborador demandado, para nova avaliação e/ou esclarecimentos, ou mesmo dirigir-se diretamente à instância superior.

§ 2.º De modo a assegurar o atendimento à demanda apresentada, como previsto no § 1.º supra, a Ouvidoria, diante da inércia do setor ou colaborador demandado, encaminhará a demanda à instância superior adequada justificando as razões determinantes pela providência adotada, podendo tecer as considerações que entender necessárias, sem, contudo, explicitar quaisquer juízos de valor.

§ 3.º Não tendo efeito o encaminhamento à instância institucional imediatamente superior adequada, a Ouvidoria encaminhará as informações à Diretoria do **Inatel**, para assuntos acadêmicos ou relacionados à academia, e nas demais demandas ao Conselho Diretor da **Finatel**.

§ 4.º A Diretoria do **Inatel**, ou mesmo o Conselho Diretor da **Finatel**, quando aplicável, ao receber as informações da Ouvidoria, dentro da sua respectiva competência e ressalvados os direitos dos usuários e envolvidos, poderá determinar o arquivamento da demanda, solicitar a realização de diligências ou tomar as providências necessárias visando apurar os fatos.

§ 5.º As denúncias de infração à "Política de Prevenção e Combate ao Assédio e Outras Formas de Violência" da **Finatel**, após encaminhamento ao Conselho Diretor da **Finatel**, seguirão os ritos estabelecidos pelo Conselho Diretor da **Finatel**, que se posicionará para a Ouvidoria após o término de todo o processo, para conhecimento e registro.

Capítulo V – Do Ouvidor e suas atribuições

Art. 12. Compete ao encarregado pela Ouvidoria, indicado pelo Diretor do **Inatel** e nomeado pelo Conselho Diretor da **Finatel**, as seguintes atribuições:

I – receber e acompanhar as demandas apresentadas pelos usuários, como definidas no art. 9.º deste Regulamento;

II – diante do fluxo de demandas recebidas, identificar os temas sensíveis a fim orientar e pautar novas políticas que visem melhorar as relações interativas nos ambientes físicos e virtuais da **Finatel**, principalmente aquelas que envolvam a "Política de Prevenção e Combate ao Assédio e Outras Formas de Violência" da **Finatel**;

III – não divulgar a terceiros dados e informações recebidos, ainda que não protegidos pela confidencialidade;

IV – informar às vítimas de assédio, atos de violência e discriminação, todos os direitos a que lhe são assegurados, enfatizando sobretudo que aquela denúncia será protegida pelo sigilo;

V – evidenciar às vítimas de assédio, atos de violência e discriminação que a **Finatel** dispõe de profissionais especializados na área de atendimento psicológico, bem como que, em sendo do interesse da vítima, tais profissionais estarão à disposição para aconselhá-la e apoiá-la;

VI – encaminhar ao usuário, no prazo previsto pelos processos decorrentes das demandas, as informações pertinentes que possibilite ao mesmo acompanhar o andamento;

VII – recomendar ao Conselho Diretor da Fundação melhorias na infraestrutura da ouvidoria;

VIII – encaminhar as demandas diversas aos setores competentes para manifestação, acompanhando a efetiva apresentação da resposta, excetuando-se aquelas relacionadas a atos e comportamentos que violem a “Política de Prevenção e Combate ao Assédio e Outras Formas de Violência” da **Finatel**, que deverão ser encaminhadas diretamente ao Conselho Diretor da **Finatel**;

IX – manter os interessados informados sobre o andamento de suas demandas;

X – encaminhar a resposta final ao solicitante, caso tal providência não esteja a cargo das instâncias superiores da Instituição.

Capítulo IV – Estruturas formal e procedimental da Ouvidoria

Art. 13. Observado o disposto no art. 9.º deste regulamento, as comunicações à Ouvidoria serão realizadas da seguinte forma:

I – **verbal**: comunicação estruturada com base em falas ou linguagem de sinais feitas pessoal e diretamente ao ouvidor, que também poderá ser feita através de telefone/celular;

II – **escrita**: comunicação realizada com ajuda de papeis ou meios similares, cuja contextualização é materializada por textos emitidos ao receptor;

III – **eletrônica**: comunicação feita diretamente por meios eletrônicos disponíveis ao interessado, processada com inserção de dados nos endereços eletrônicos de domínio da instituição.

Art. 14. Qualquer pessoa poderá comunicar, mediante denúncia verbal, escrita, por meio eletrônico — identificada ou anônima — atos e comportamentos que resultem em assédio, ameaça ou ofensas físicas e/ou psicológicas, praticadas nos ambientes físicos ou virtuais da instituição, tal como previsto na “Política de Prevenção e Combate Assédio e Outras Formas de Violência” da **Finatel**.

§ 1.º Na hipótese do **caput** deste artigo, o denunciante não está obrigado a se identificar. Contudo, a denúncia deverá descrever o fato tido como delituoso, a data de sua ocorrência, a indicação de eventuais testemunhas e identificação do agressor (se possível) e da vítima.

§ 2.º No caso de comunicação eletrônica, o acesso à Ouvidoria dar-se-á no seguinte endereçamento: <https://inatel.br/ouvidoria/formulario-ouvidoria>. Do referido sítio eletrônico deverão constar todas as informações necessárias ao usuário, da forma mais completa e adequada possível.

§ 3.º No caso de denúncia anônima, não é obrigatória a identificação pessoal do denunciante.

§ 4.º Ao receber a denúncia, caberá à Ouvidoria elaborar o relatório daquela demanda e, com o máximo sigilo, enviá-lo imediatamente ao Conselho Diretor da **Finatel** para que sejam tomadas as providências necessárias.

Art. 15. Nas eventuais omissões deste Regulamento ou de eventuais situações especiais serão analisadas pelo Conselho Diretor da **Finatel**.

Art. 16. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Diretor da **Finatel**, revogando qualquer outro instrumento normativo ou regulamentar anterior, a respeito da mesma matéria, aprovado no âmbito da instituição.

Aprovado pelo Conselho Diretor da **Finatel**, em 16/03/2023.