REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA



Sumário

CAPÍTULO I.....3
DA OUVIDORIA 3
CAPÍTULO II 3
DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES 3
CAPÍTULO III 4
DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR.....4
CAPÍTULO IV.....4
DO ATENDIMENTO.....4
CAPÍTULO V.....4
DOS USUÁRIOS.....4
CAPÍTULO VI.....5
DAS CATEGORIAS DE DEMANDA 5
CAPÍTULO VII 5
DAS UNIDADES ENVOLVIDAS 5
CAPÍTULO VIII 5
DAS INSTÂNCIAS 5
CAPÍTULO IX.....6
DA DOCUMENTAÇÃO.....6
CAPÍTULO X.....7
DISPOSIÇÕES GERAIS 7

CAPÍTULO I
DA OUVIDORIA

Art. 1º - A Ouvidoria da Instituição é um elo entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas da Faculdade, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia.

Art. 2º - São objetivos da Ouvidoria:

I. Assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas; e

II. Reunir informações sobre diversos aspectos da Faculdade, com o fim de subsidiar o planejamento institucional.

III. Favorecer a construção de uma nova cultura solidária e interativa entre os colaboradores da faculdade no aperfeiçoamento, melhoria e planejamento dos processos acadêmicos e administrativos;

IV. Trabalhar em sinergia com a Autoavaliação Institucional, aprimorando e sugerindo ações de gestão acadêmica, funcional e administrativa;

CAPÍTULO II
DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º - O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Direção da faculdade, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor.

PARÁGRAFO ÚNICO: O Ouvidor será indicado e nomeado pelo Diretor.

Art. 4º - O Ouvidor age de acordo com as seguintes prerrogativas:

I. Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;

II. Atuar na prevenção de conflitos;

III. Atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;

IV. Agir com integridade, transparência e imparcialidade;

V. resguardar o sigilo das informações; e

VI. Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art. 5º - O Ouvidor tem as seguintes atribuições:

I. Receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;

II. Encaminhar às unidades envolvidas as solicitações para que possam:

A. No caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

B. No caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

C. No caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; e

D. No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.

III. Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de dez dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;

IV. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;

V. sugerir às instâncias administrativas, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

VI. Retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada.

CAPÍTULO III
DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 6º - O cargo de Ouvidor exige os seguintes requisitos:

I. Ter curso superior completo;

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

III. Ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da casa; e

IV. Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.

CAPÍTULO IV
DO ATENDIMENTO

Art. 7º - Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente, por telefone ou pelo e-mail.

CAPÍTULO V
DOS USUÁRIOS

Art. 8° - A Ouvidoria pode ser utilizada:

I – por estudantes;

II – por funcionários técnico-administrativos;

III – por docentes;

IV – por pessoas da comunidade local e regional; e

V – por pessoas de outras comunidades.

PARÁGRAFO ÚNICO: A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

CAPÍTULO VI
DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 9° - A Ouvidoria recebe:

I – reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da Instituição e sobre serviços prestados pela faculdade;

II – sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações da faculdade;

III – consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações, e;

IV – elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na faculdade.

CAPÍTULO VII
DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 10° - São consideradas unidades da instituição, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

I – as instalações físicas da Faculdade, como: salas de aula, banheiros, laboratórios, recepção e guarita;

II – os setores técnico-administrativos e seus serviços, como: Biblioteca, secretaria, tesouraria, protocolo, TI, coordenação dos cursos de graduação, Pesquisa e Extensão, Coordenação de Pós-Graduação, dentre outros;

III – as empresas que atuam dentro da Faculdade e seus serviços, como: cantina, serviço de reprografia, dentre outros;

IV – os funcionários técnico-administrativos e docentes da faculdade, quando a solicitação for direcionada;

V – os cursos e setores, quando a solicitação for dirigida a eles como um todo;

VI – a Diretoria, quando a solicitação for dirigida a ela.

CAPÍTULO VIII
DAS INSTÂNCIAS

Art. 12° - Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

I – no caso de solicitações ligadas às instalações físicas, a Direção ou coordenação de curso;

II – no caso de solicitações ligadas a Setores e a seus serviços, ao Coordenador do Setor e Diretor;

III – no caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da Faculdade e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Diretor;

IV – no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, ao Diretor;

VI – no caso de solicitações ligadas especificamente a funcionário docente, o Coordenador de curso;

VII – no caso de solicitações ligadas ao curso, o Coordenador do curso;

VIII – no caso de solicitações ligadas às atividades de pós-graduação, pesquisa e extensão, o Coordenador de Pós-Graduação Pesquisa e Extensão;

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

PARÁGRAFO SEGUNDO: As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas à Ouvidoria.

CAPÍTULO IX
DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 13° - Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

I – data do recebimento da demanda;

II – data da resposta;

III – nome do solicitante;

IV – endereço/telefone/e-mail do solicitante;

V – forma de contato mantido-pessoal, por telefone ou por e-mail;

VI – proveniência da demanda-estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;

VII – tipo de demanda-reclamação, sugestão, consulta ou elogio;

VIII – unidade envolvida;

IX – situação apresentada, e;

X – resposta.

Art. 14º - A documentação das solicitações pode ser acessada durante um ano, por qualquer pessoa, exceto no que diz respeito aos incisos III e IV do artigo anterior, ou seja, o nome e o endereço do solicitante.

CAPÍTULO X

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 15°- O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pela direção, ouvido o Conselho Superior.