

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º. A Ouvidoria da Faculdade Serra Geral EaD é um canal de comunicação entre a comunidade acadêmica, comunidade externa, docentes e as instâncias administrativas da Instituição, visando agilizar e aperfeiçoar as ações administrativas e evidenciar a democracia.

Art. 2º. São objetivos da Ouvidoria:

- I – Assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria contínua das atividades desenvolvidas;
- II – Reunir informações sobre diversos aspectos da Instituição, com a finalidade de subsidiar o planejamento institucional.

CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º. O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Direção Geral da Faculdade, estando o Ouvidor subordinado diretamente à Direção.

Art. 4º. O Ouvidor da Faculdade atua de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I – Facilitar e simplificar o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;
- II – Atuar na prevenção de conflitos;
- III – Atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento,
- IV – Agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- V – Resguardar o sigilo das informações, bem como nome e dados dos envolvidos, salvo casos que a identificação seja indispensável para a solução do problema do interessado; e
- VI – Promover a divulgação da Ouvidoria, fazendo com que a mesma se torne conhecida pelo público que poderá ser beneficiado pelo seu trabalho.

Art. 5º. São atribuições do Ouvidor da Faculdade:

I – Receber demandas referentes às reclamações, sugestões, denúncias, divulgação, consultas, agradecimentos ou elogios, tanto de pessoas da comunidade interna quanto da comunidade externa;

II – Encaminhar aos setores envolvidos 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: estudá-las se apropriadas, adotá-las ou, se inviáveis, justificar a impossibilidade de adoção;

c) No caso de denúncias: apurar os fatos e tomar as medidas cabíveis ou não reconhecê-las como verdadeiras;

d) No caso de divulgação: aceitá-las ou ignorá-las;

e) No caso de consultas: responder as questões dos solicitantes;

f) No caso de agradecimentos e elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.

III - Transmitir aos solicitantes, no prazo de no máximo 7 (sete) dias úteis, contatos do recebimento da resposta do reclamado, as posições dos setores envolvidos;

IV – Acompanhar o andamento das solicitações, controlando o cumprimento do prazo estabelecido para resposta;

V – Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas dadas aos usuários;

VI – Elaborar e divulgar à Direção e a Comissão Própria de Avaliação - CPA relatórios semestrais informando o andamento da Ouvidoria não podendo constar os nomes dos usuários;

VII – Manter atualizadas as informações referentes as suas atividades;

VIII – Identificar e sugerir aos órgãos competentes medidas de aperfeiçoamento e de funcionamento da Instituição.

CAPÍTULO III

DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

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

- I – Ter curso superior completo;
- II – Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;
- III – Ter desenvoltura para se comunicar com os diversos setores da Instituição;
- IV – Ter sensibilidade para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações dos demandados.

CAPÍTULO IV

DO ATENDIMENTO

Art. 7º. Na ouvidoria, os usuários são atendidos pessoalmente, com agendamento, bem como por telefone, e-mail ou por intermédio de formulário on-line, disponível no site da Instituição. A ouvidoria atenderá pessoalmente de segunda a sexta-feira, nos horários 15h às 20h30min.

CAPÍTULO V

DOS USUÁRIOS

Art. 8º. A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I – Por estudantes da IES;
- II – Pelo corpo docente e técnico administrativo;
- III – Por pessoas da comunidade externa.

Parágrafo único: A Ouvidoria não atende às solicitações anônimas, garantindo o sigilo sobre o nome e dados dos usuários.

CAPÍTULO VI

DAS CATEGORIAS DAS DEMANDAS

Art. 9º. A ouvidoria recebe:

- I – Reclamações: sobre qualquer setor ou serviço prestado pela Instituição;
- II – Sugestões: em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar os setores, os serviços prestados pela Instituição;

III - Denúncias: em que o usuário relata irregularidades relacionadas a IES, dentro ou fora da unidade;

IV – Divulgação: o solicitante pede para divulgar dentro da Instituição produtos ou serviços;

V – Consultas: em que o usuário pode obter informações variadas; e

VI – Elogios: o usuário pode elogiar o corpo docente ou técnico-administrativo da IES e/ou serviços, instalações físicas dentre outros.

CAPÍTULO VI

DOS SETORES ENVOLVIDOS

Art. 10º. São considerados setores da Faculdade, sobre os quais a Ouvidoria pode receber demandas:

I – As instalações físicas, como: salas de aula, estacionamento, banheiros, laboratórios, recepção, dentre outros;

II – Os setores e seus serviços como: Biblioteca, Coordenação de Curso, Secretaria Acadêmica, Protocolo, Setor Financeiro, Setor de Marketing, Informática, Recepção, Zeladoria, dentre outros;

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

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

V – Os cursos e coordenadores, quando a solicitação for dirigida a eles;

VI – A Direção Geral, quando a solicitação se dirigir a ela.

CAPÍTULO VII

DAS INSTÂNCIAS

Art. 11º. Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro dos setores envolvidos:

I – No caso de solicitações ligadas às instalações físicas, a Direção Geral;

II – No caso de solicitações ligadas a Setores e a seus serviços, o Responsável pelo Setor, Coordenação ou Direção Geral;

III – No caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da Faculdade e seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação à Direção Geral;

IV – No caso de solicitações ligadas especificamente a um Docente/Tutor, a Coordenação de Curso e Direção Geral;

V – No caso de solicitações ligadas a um Curso, a Coordenação de Curso e Direção Geral.

VI – No caso de solicitações ligadas ao material didático, AVA e Biblioteca Virtual, a Equipe Multidisciplinar.

Parágrafo primeiro: A Ouvidoria pode contatar com os setores pessoalmente, através de telefone, e-mail ou diretamente, de acordo com a complexidade do caso.

Parágrafo segundo: Os setores envolvidos devem dispensar o tempo necessário para atender as questões da Ouvidoria.

Parágrafo terceiro: Os setores ligados a uma demanda têm até 5 (cinco) dias úteis para se posicionar sobre o encaminhamento.

CAPÍTULO VIII DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 12º. Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, e devem constar as seguintes informações:

I – Data de recebimento;

II – Data da resposta;

III – Dados do solicitante;

IV – Forma de contato mantido;

V – Proveniência da demanda (estudante, funcionário, comunidade externa etc.)

VI – Tipo de demanda;

VII – Setor envolvido;

VIII – Situação apresentada; e

IX – Resposta

Art. 13°. A Direção Geral da Faculdade recebe periodicamente, as listagens das demandas encaminhadas à Ouvidoria.

CAPÍTULO IX

DA DIVULGAÇÃO

Art. 14°. A Ouvidoria divulgará, semestralmente, por meio de relatório, os dados gerais dos serviços solicitados.

Art. 15°. A divulgação abrange os seguintes dados:

- I – Número total das demandas recebidas no semestre;
- II – Número de solicitações registradas de acordo com cada setor e
- III – As categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria e relacionadas ao grupo de usuário.

CAPÍTULO X

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 16°. O afastamento do Ouvidor poderá ocorrer:

- I – A pedido do próprio Ouvidor;
- II – Pela ineficiência ou negligência reiterada;
- III – Mediante dispensa de ofício.

§ A dispensa de ofício dependerá de maioria simples do Conselho Superior.

Art. 17°. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria.