

REGULAMENTO DA OUVIDORIA



FACULDADES
PROMOVE

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA

Art. 1º. A Ouvidoria das Faculdades é um elo entre a comunidade – acadêmica interna ou externa – e as instâncias acadêmico-administrativas da IES, visando aperfeiçoar a gestão e estimular um ambiente democrático.

Art. 2º. São objetivos da Ouvidoria da IES:

- I. Assegurar a participação da comunidade na Instituição, promovendo continuamente a qualidade das atividades desenvolvidas;
- II. Reunir informações sobre diversos aspectos da I E S, com a finalidade de contribuir para a gestão institucional.

CAPÍTULO II

DA OUVIDORIA E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º. A Ouvidoria é independente e será regida pela legislação em vigor e normas institucionais.

Art. 4º. A Ouvidoria da IES atua de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I. Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de 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;
- VI. Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho como docentes, discentes, corpo técnico- administrativo e comunidade externa.

Art. 5º. A ouvidoria das Faculdades 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;
 - d) No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho;
- III. Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de cinco 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 encaminhadas aos usuários;
- V. Elaborar relatórios semestrais sobre o andamento da Ouvidoria e encaminhá-los a direções acadêmica e administrativa para que sejam utilizadas como ferramenta de gestão;
- VI. Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- VII. Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- VIII. 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 das Faculdades 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 IES e com a comunidade;
- IV. Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.

CAPÍTULO IV

DO ATENDIMENTO

Art. 7º. A ouvidoria, para atender seus objetivos, deverá prestar atendimento pessoal ou por telefone, por *e-mail* e por meio do formulário *on line*, disponível no *site* da IES na Internet, durante 24 horas, todos os dias e ainda por meio de formulários que podem ser depositados em caixas coletoras, destinadas a este fim, disponibilizadas na IES.

CAPÍTULO V

DOS USUÁRIOS

Art. 8º. A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. Por discentes da IES;
- II. Por funcionários técnico-administrativos da IES;
- III. Por funcionários docentes da IES;
- IV. Por pessoas da comunidade local e regional;
- V. Por pessoas de outras comunidades.

Parágrafo único. As solicitações anônimas poderão ser avaliadas pela ouvidoria e aquelas cuja autoria for identificada, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais do usuário, serão garantidas.

CAPÍTULO VI

DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 9º. A Ouvidoria recebe:

- I. Reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da Instituição e sobre serviços prestados pela IES;
- II. Sugestões, em que o usuário pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações da IES;

III. Consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações;

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

C A P Í T U L O V I I

DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 10. Os endereços de funcionamento das Faculdades Promove, são considerados Unidades, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

I. Das instalações físicas da IES, como: salas de aula, estacionamentos, portões, calçadas, vias pavimentadas, banheiros, laboratórios, Centro de Convivência, dentre outros;

II. Dos setores da IES e seus serviços, como: Protocolo, Central de Atendimento ao Aluno, Biblioteca, Telefonia, Vigilância, Recursos Humanos, Biblioteca, Setor de Informática, dentre outros;

III. Das empresas que atuam dentro da IES e seus serviços, como: restaurantes, lanchonete, serviço de reprografia, dentre outros;

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

V. Dos cursos quando a solicitação for dirigida a eles;

VI. Da Direção Acadêmica e Direção Administrativa e suas Assessorias.

Art. 11. Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

I. No caso de solicitações ligadas as instalações físicas, ao Diretor Administrativo;

II. No caso de solicitações ligadas a área acadêmica, aos setores ligados a Direção Acadêmica;

III. No caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da IES e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta à Direção Administrativa;

IV. No caso de solicitações gerais ligadas a empresas que atuam dentro da IES, diretamente ao Diretor Administrativo;

V. No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico- administrativo, ao Encarregado do Setor;

VI. No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário docente, a o Coordenador do Curso;

VII. No caso de solicitações ligadas a um curso, ao Coordenador do Curso;

VIII. No caso de solicitações ligadas às atividades de pesquisa, pós-graduação, e extensão, aos Coordenadores dos Núcleos de Pesquisa e Pós-Graduação e de Extensão;

§ 1º A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, através de telefone ou de *e-mail*, de acordo com a complexidade de cada caso.

§ 2º As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender à Ouvidoria.

§ 3º Quando procuradas, as unidades devem prestar a informação ou atendimento prontamente com vistas ao cumprimento do prazo que a ouvidoria tem para responder ao solicitante que é de cinco dias.

C A P Í T U L O V I I I

DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 12. Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

Data do recebimento da demanda;

Data da resposta;

III. Nome do solicitante;

IV. Endereço/telefone/*e-mail* do solicitante;

V. Forma de contato mantido – pessoal, por telefone, *e-mail*, formulário *online* ou caixa coletora;

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;

X. Resposta.

Art. 13. Os Diretores Acadêmico e Administrativo da IES recebem, bimestralmente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

CAPÍTULO IX

DA DIVULGAÇÃO

Art. 14. A Ouvidoria divulga, semestralmente, na sua *homepage* os dados gerais dos serviços prestados.

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

I. O número total das demandas recebidas;

II. O movimento das demandas registradas de acordo com cada grupo de usuários;

III. O movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;

IV. O movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail, por telefone/fax, pelo formulário *online* e pelas caixas coletoras;

CAPÍTULO X

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 16. A Ouvidoria deverá colocar nas várias instalações da IES, caixas com cadeado, com identificação de “OUVIDORIA”, para receber solicitações que não foram feitas por outros meios.

Art. 17. Revogam-se as disposições em contrário.

Art. 18. O Cargo de ouvidor será nomeado pelo Diretor Geral para um mandato de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzido.

Art. 19. Este regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pela Direção Geral.

