

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

2019

FIAM FAAM – Centro Universitário

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria da FIAM FAAM – Centro Universitário é um elo entre a comunidade – externa e interna – e a Reitoria da Instituição de Ensino, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia na relação com a sociedade, bem como garantir aos usuários a proteção e defesa dos seus direitos.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria da FIAM FAAM – Centro Universitário :

- I – assegurar a participação da comunidade junto à IES, por meio da recomendação de melhorias das atividades desenvolvidas;
- II – reunir informações sobre diversos aspectos da IES, com o fim de subsidiar o planejamento institucional;
- III – garantir tratamento responsável e seguro das informações recebidas, baseando-se na transparência, eficácia e preservação da identidade dos participantes.

CAPÍTULO II

DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Reitoria.

Art. 4º O Ouvidor tem como competência:

- I – Viabilizar o acesso ao usuário do serviço de Ouvidoria;
- II – Atuar na prevenção e mediação de conflitos, com o suporte de uma equipe de atendimento;
- 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 beneficiadas pelo seu trabalho por meio da publicação deste Regulamento.

Art. 5º O Ouvidor da FIAM FAAM – Centro Universitário 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 – Elaborar semestralmente, relatório executivo das solicitações dirigidas ao Ouvidor, não podendo constar nomes de solicitantes, sobre o andamento da Ouvidoria, a serem encaminhadas:
 - a) Ao Reitor da Universidade, listagem completa;

 - b) Aos Diretores e Gerentes de Escola, a listagem das solicitações ligadas à cada Área/Escola, mediante solicitação da Reitoria.

- 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, baseada em análise das comunicações com a Ouvidoria;

- VIII – Retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada;

- IX – apoiar o planejamento, execução e análise de pesquisas periódicas de clima organizacional e/ou satisfação com a comunidade acadêmica realizadas pelas áreas;

- X– Divulgar os resultados das pesquisas à comunidade administrativa.

Parágrafo Único – Nos casos em que a situação requeira urgência que impeça essa iniciativa, a providência prevista na alínea “a” do inciso II deste artigo, será precedida de comunicação, ainda que informal, ao Reitor, que poderá determinar diverso acionamento.

Art. 6º Ao Ouvidor compete tomar ciência e analisar os resultados da pesquisa de clima organizacional, que é definida como um instrumento de avaliação do atendimento das expectativas das pessoas, permitindo identificar causas de baixa motivação de funcionários para o trabalho e oferecendo informações a serem utilizadas no planejamento de ações que visem à melhoria das atividades dos funcionários.

Art. 7º Ao Ouvidor compete tomar ciência e analisar os resultados da pesquisa de satisfação, que tem como objetivo principal detectar situações que possam levar à insatisfação dos alunos ou demais usuários, tanto em sala de aula, quanto no momento da utilização de quaisquer outros serviços oferecidos pela FIAM FAAM – Centro Universitário .

Parágrafo Único – A partir do registro das informações coletadas, por meio da pesquisa de satisfação, é atribuição do Ouvidor, sem prejuízo das competências dos setores envolvidos, apoiar ações que venham abrandar ou eliminar os focos de insatisfação dos estudantes e demais usuários.

CAPÍTULO III

DOS REQUISITOS PARA CARGO DE OUVIDOR

Art. 8º O cargo de Ouvidor da FIAM FAAM – Centro Universitário 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 as diversas unidades da casa;
- IV. ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades;
- V. resguardar sempre que possível o sigilo das informações.

CAPÍTULO IV

DO ATENDIMENTO

Art. 9º Na Ouvidoria, as pessoas podem ser atendidas:

- I. a qualquer tempo por meio do contato web, disponível na página principal da IES;
- II. presencialmente, mediante solicitação de agendamento por meio do contato web, em local e horário a ser definido pela Ouvidoria.

CAPÍTULO V

DOS USUÁRIOS

Art. 10º A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. por estudantes ou seus responsáveis;
- II. por usuários em geral de qualquer dos serviços prestados pela FIAM FAAM – Centro Universitário ;
- III. por funcionários técnico-administrativos da FIAM FAAM – Centro Universitário;
- IV. por funcionários docentes da FIAM FAAM – Centro Universitário ;
- V. por pessoas da comunidade local e regional;
- VI. por pessoas de outras comunidades.

§ 1º - Às reclamações, notadamente as anônimas, será dispensado tratamento que preserve a dignidade, a honra e a moral das pessoas cujas condutas forem objeto dessa demanda, dando o devido encaminhamento para melhoria da oferta do serviço.

§ 2º - Em qualquer caso, é garantido o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários, aos quais só terão acesso o próprio Ouvidor, o Presidente da CPA e, sendo o caso, o Reitor, e Responsáveis pelos Setores.

CAPÍTULO VI

DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 11º A Ouvidoria recebe:

- I – reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da FIAM FAAM – Centro Universitário e sobre serviços prestados por esta;
- II – sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações da FIAM FAAM – Centro Universitário ;
- III – consultas, em que os solicitantes podem obter variadas informações;
- IV – elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários – técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na FIAM FAAM – Centro Universitário;

CAPÍTULO VII

DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 12º São consideradas unidades da FIAM FAAM – Centro Universitário sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- I. as instalações físicas de toda a Instituição, como: salas de aula, biblioteca, estacionamentos, portões de acesso, calçadas, vias pavimentadas, banheiros, laboratórios, dentre outros;
- II. os setores da FIAM FAAM – Centro Universitário e seus serviços, como: Reitorias, Coordenações, Tesouraria, Central de Atendimento ao Estudante, Biblioteca, Setor de Informática, Telefonia, Vigilância, Recursos Humanos, dentre outros;

- III. as empresas que atuam dentro da FIAM FAAM – Centro Universitário e seus serviços, como: lanchonetes, dentre outros, eventuais ou não;
- IV. os funcionários diretores, docentes, técnico-administrativos, quando a solicitação for direcionada;
- V. os cursos, coordenações e departamentos, quando a solicitação for dirigida a eles como um todo;
- VI. a Reitoria, quando a solicitação for dirigida a ela.

CAPÍTULO VIII

DAS INSTÂNCIAS

Art. 13º 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 de Operações;
- II. no caso de solicitações ligadas a Setores e a seus serviços, os Gerentes e Coordenadores de Áreas;
- III. no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o seu chefe imediato;
- IV. no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário docente, as coordenações de cursos;
- V. no caso de solicitações ligadas a um curso, o respectivo Coordenador;

§ 1º A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, por escrito, 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 as questões ligadas a Ouvidoria.

§ 3º Quando procuradas, as unidades têm até cinco dias úteis para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito, salvo quando a circunstância requerer prazo menor, que será determinado pelo Ouvidor.

CAPÍTULO IX

DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 14º Todas as solicitações da 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, quando informado;
- IV. endereço/telefone/e-mail do solicitante, quando informado;
- 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 ou setor envolvido;
- IX. situação apresentada;
- X. resposta.

Art. 15º A Reitoria recebe, mensalmente, a listagem das solicitações encaminhadas a Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

CAPÍTULO X

DA DIVULGAÇÃO

Art. 16º O ouvidor cuidará de divulgar a comunidade em geral e aos estudantes, seus responsáveis e demais usuários dos serviços da FIAM FAAM – Centro Universitário , em particular, da disponibilidade do serviço de Ouvidoria, com esclarecimento dos seus objetivos.

Art. 17º A página principal da FIAM FAAM – Centro Universitário , na internet, divulgará o Serviço de Ouvidoria da Instituição, disponibilizando, de maneira cômoda, o acesso automático, por e-mail, dos respectivos serviços.

CAPÍTULO XI

DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR

Art. 18º – O Ouvidor poderá ser destituído de suas funções, por iniciativa do Reitor ou mediante deliberação de 2/3 dos membros do Consunepe.

Art. 19º – Constituem motivos para destituição do Ouvidor:

I - Perda do vínculo funcional com a Instituição ou alteração do regime de trabalho;

II - Prática de ato que extrapole sua competência, nos termos estabelecidos nessa Resolução;

III - Conduta ética incompatível com a dignidade da função;

IV - Outras práticas e condutas que, a critério do Consunepe, justifiquem a destituição.

CAPÍTULO XII

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 20º O presente Regulamento entra em vigor nesta data, devendo permanecer afixado nos murais da IES, bem como visível no site institucional e em demais locais que permitam ampla visibilidade ao público.