

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I **DA OUVIDORIA**

Art. 1º A Ouvidoria da Faculdade Santa Luzia - FSL, doravante apenas Faculdade é o 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 - receber e dar o devido encaminhamento, quando devidamente apresentadas, às reclamações, denúncias, sugestões ou demais contribuições que lhe forem dirigidas por membro da comunidade universitária ou da comunidade geral;

II - acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolatividade e mantendo o requerente informado do processo;

III - sugerir à Administração medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

IV - atuar como mediadora em conflitos de interesse e divergências internas atendidas as normas e legislação vigentes, entre outras ações garantidoras de um clima organizacional propício a uma caminhada solidária dos membros da comunidade educativa, defesa dos direitos inerentes da pessoa, balizando suas ações por princípios éticos, morais e constitucionais.

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 Geral.

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 15 (quinze) 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 deverá um docente ou técnico administrativo facilitador das relações entre o cidadão e a Instituição, e deverá possuir os seguintes requisitos:

I - capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;

II - ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades;

III - Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, transparente e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações.

CAPÍTULO IV

DO ATENDIMENTO

Art. 7º Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente ou pelo site.

CAPÍTULO V

DOS USUÁRIOS

Art. 8º A Ouvidoria pode ser utilizada por:

I - estudantes;

II - funcionários técnico-administrativos;

III - docentes;

IV - pessoas da comunidade local e regional;

V - 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. 9º 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;

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 biblioteca;

II - setores técnicos administrativos e seus serviços, como: biblioteca, secretaria, tesouraria, protocolo, 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, 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 turno;

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, o Coordenador de turno e 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;

§ 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 a questões ligadas à Ouvidoria.

§ 3º Quando procuradas, as unidades têm até cinco dias úteis para receber o Ouvidor e o mesmo prazo para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

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 ou por telefone;

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 envolvida;

IX - situação apresentada;

X - resposta as pessoas interessadas

Art. 14. 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 Geral da Faculdade.