

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

APROVADO NO CONSUP
Resolução FSL Nº. 09 de 14 de agosto de 2018



FACULDADE
Santa Luzia

Aqui, você faz a diferença!

Santa Inês/MA

2018

PROJETO E REGULAMENTO OUVIDORIA

APRESENTAÇÃO

O que é?

A Ouvidoria da FSL é um órgão de assessoria da Diretoria e tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional, oferecendo ao corpo docente, discente, colaboradores técnico-administrativos e a comunidade um canal de comunicação com os órgãos superiores da instituição.

Para que serve?

Assegurar ao cidadão os direitos individuais e coletivos através da captação de insatisfações, apuração de fatos, cobrança de soluções, receber críticas, elogios e sugestões referentes aos serviços prestados pela Faculdade, propondo a inclusão de novos procedimentos; garantindo ao usuário o direito à informação e a defesa de seus interesses.

Atuação:

A Ouvidoria da FSL é pautada pelo sigilo, legalidade, impessoalidade, imparcialidade e autonomia. No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá facilitar o acesso ao usuário com eficiência na:

- Captação - telefone, e-mail, carta ou pessoalmente;
- Investigação - ao apurar denúncias sobre prestação de serviços da Faculdade;
- Inspeção - acesso a documentos e informações; visita aos setores da IES;
- Elogios e sugestões - comunicar e divulgar as unidades ou setores mencionados;
- Críticas e recomendações - apresentação como forma construtiva ao aperfeiçoamento institucional.

Como Funciona a Ouvidoria?

A Ouvidoria funciona como porta-voz do cidadão, recebendo suas manifestações, cadastrando-as e encaminhando-as aos setores competentes da FSL para averiguação e providências. Toda manifestação recebida será devidamente respondida.

A Ouvidoria garantirá o sigilo sobre o nome e dados pessoais de mandatário; só receberá reclamações e denúncias anônimas se justificáveis as razões do anonimato em casos especiais; prefere o atendimento presencial, priorizando a qualidade do relacionamento, personalizado ao perfil do demandante.

Quem é o Ouvidor:

É um colaborador atento às reivindicações da comunidade acadêmica. Sua função é levar o questionamento de quem atua na instituição até aqueles que planejam e normatizam as atividades próprias a cada unidade ou setor. Procura agir como mediador das questões apresentadas, uma vez que não tem poder de decisão.

Como se comunicar com a Ouvidoria:

Opções de contato:

- Email:
- Telefone: (98) 36531541
- Via Correio: Rua 21 de abril, Nº 223 – Centro, Santa Inês-Maranhão, CEP:6500-106
- Central de Atendimento ao Aluno
Atendimento pessoal de segunda à sexta-feira, das 08h às 11h e das 14h às 18h.

A OUVIDORIA representa uma forma acessível e direta à disposição da comunidade acadêmica, que tem por objetivo assegurar os direitos individuais e coletivos por meio da captação de insatisfações, cobrança de soluções, garantindo ao usuário o direito à defesa de seus interesses e da comunidade, referentes aos serviços prestados pela Faculdade. Não responderá denúncia anônima, mas garantirá o sigilo quanto ao nome e dados pessoais do reclamante, receberá críticas e recomendações de valor construtivo que visem o desenvolvimento institucional.

A quem se destina a Ouvidoria:

- Discente
- Docente
- Técnico-administrativo
- Comunidade externa
- Outros

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I - DA OUVIDORIA

Art. 1º. A Ouvidoria da Faculdade Santa Luzia é um elo entre as comunidades acadêmica e externa e as instâncias administrativas da Faculdade, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia.

§ 1º. A Ouvidoria não possui poder deliberativo, executivo e judicativo.

§ 2º. O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, atendendo às disposições legais e regimentais aplicáveis.

§ 3º. O Ouvidor contará com uma estrutura de serviços adequada para o desempenho de suas funções.

CAPÍTULO II – DOS OBJETIVOS

Art. 2º. São objetivos da Ouvidoria da Faculdade Santa Luzia:

- I. assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;
- II. reunir informações sobre diversos aspectos da Faculdade, com a finalidade de subsidiar o planejamento e a gestão institucional.

CAPÍTULO III - DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º. O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Diretoria Geral da Faculdade Santa Luzia, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor Geral.

Parágrafo Único. O Ouvidor da Faculdade Santa Luzia será indicado e nomeado pelo Diretor Geral, para um mandato de 02 (dois) anos, permitida a recondução.

Art. 4º. O Ouvidor da Faculdade Santa Luzia 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, bem como o nome e os dados dos envolvidos, salvo nos casos em que a identificação seja indispensável para a solução do problema e atendimento ao interessado;
- VI. promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art. 5º. O Ouvidor da Faculdade Santa Luzia tem as seguintes atribuições:

- I. receber demandas: reclamações, sugestões, denúncias, divulgações, consultas, agradecimentos ou elogios provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;
- II. encaminhar, prontamente, 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 denúncias: apurar os fatos, tomar as medidas cabíveis ou não reconhecê-los como verdadeiros;
 - d) no caso de divulgações: aceitá-las ou recusá-las;

- e) no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;
- f) no caso de agradecimentos e 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. acompanhar o andamento das solicitações, verificando o cumprimento do prazo estabelecido para sua resposta, fazendo constar no relatório semestral aqueles não atendidos;

V. registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;

VI. encaminhar, semestralmente, ao Diretor Geral e à Comissão Própria de Avaliação – CPA da Faculdade Santa Luzia, relatório de suas atividades, destacando estatísticas pertinentes, omitindo os nomes e os dados dos usuários;

VII. identificar e 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.

IX. recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para adequada prestação do serviço educacional;

X. propor aos setores medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da FSL;

XI. propor aos órgãos administrativos a edição, alteração e, ou, revogação de atos normativos internos, com vistas ao aperfeiçoamento acadêmico ou administrativo;

XII. estabelecer e divulgar sua rotina de atividades;

Parágrafo Único. A critério do Ouvidor e para agilizar o processo de atendimento das demandas, poderá ser determinado para as unidades

envolvidas que encaminhem as respostas diretamente para os usuários, desde que enviem cópia para a Ouvidoria.

Art.6º - No exercício das atribuições previstas no artigo anterior, a Ouvidoria deverá:

- I - Receber as demandas apresentadas pela comunidade, dando-lhes o devido encaminhamento, mesmo aquelas sem identificação, em casos especiais se as razões do anonimato sejam consideradas justificáveis pela Ouvidoria;
- II - Recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;
- III - solicitar, às instâncias competentes, as necessárias diligências visando ao esclarecimento da questão em análise;
- IV - atender o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré- julgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, e com objetividade;
- V - congregar e orientar tecnicamente a atuação dos demais auxiliares da Ouvidoria existente nas entidades vinculadas a FSL;
- VII - agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- VIII - zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência pública;
- IX - resguardar o sigilo das informações;
- X - manter em arquivo, de acesso controlado, todas as manifestações tramitadas, contendo os encaminhamentos, respostas e conclusões.

CAPÍTULO IV - DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 7º. O cargo de Ouvidor da Faculdade Santa Luzia 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 Instituição;
- IV. ter sensibilidade para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades da Instituição.

CAPÍTULO V - DO FUNCIONAMENTO

Art.8º - À Ouvidoria serão assegurados acesso direto à docentes, equipe técnico- administrativos e discentes, bancos de dados, arquivos, documentos e informações das unidades e setores no âmbito da FSL, necessários ao desempenho de suas funções.

§ 1º - Os responsáveis por unidades e setores da FSL deverão pronunciar-se sobre o objeto das manifestações que lhes forem apresentadas pela Ouvidoria, no prazo de (5) cinco dias corridos.

§ 2º - O prazo poderá ser estendido em razão da natureza da solicitação à critério da Ouvidoria.

Art.9º - Todos os responsáveis e setores da Faculdade deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria, assegurados os direitos à privacidade, a intimidade e à imagem pessoal.

Art.10º - Caberá à Diretoria prover as condições mínimas materiais, financeiras e servidores, para o adequado funcionamento da Ouvidoria.

CAPÍTULO VI - DO ATENDIMENTO

Art. 11º. Os usuários são atendidos pessoalmente, com agendamento de reunião, bem como por telefone e por e-mail, além de outros meios de acesso à Ouvidoria que poderão ser implantados pelo Ouvidor.

Parágrafo Único. A Ouvidoria divulgará na página eletrônica da Faculdade Santa Luzia os horários de agendamento e de atendimento, bem como telefone e e-mail para contato.

CAPÍTULO VII - DOS USUÁRIOS

Art. 12º. A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. pelo corpo discente da Faculdade Santa Luzia;
- II. pelo corpo docente da Faculdade Santa Luzia;
- III. pelo corpo técnico-administrativo da Faculdade Santa Luzia;
- IV. por alunos, docentes e funcionários dos parceiros institucionais;
- V. por pessoas da comunidade externa.

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

CAPÍTULO VIII - DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 13º. A Ouvidoria recebe:

- I. reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da Faculdade Santa Luzia e sobre os serviços prestados pela Instituição;
- II. sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades da Faculdade, os serviços prestados e/ou as instalações da Instituição;
- III. denúncias, em que o solicitante relata irregularidades relacionadas à Instituição, ocorridas dentro ou fora do campus;
- IV. divulgações, em que o solicitante pede para divulgar produtos e/ou serviços no campus;
- V. consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações;
- VI. agradecimentos, em que o solicitante pode agradecer funcionários técnico administrativos e/ou docentes;

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

CAPÍTULO IX - DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 14. São consideradas unidades da Faculdade Santa Luzia, sobre as quais a Ouvidoria pode receber demandas:

- I. as instalações físicas da Faculdade, tais como: salas de aula, auditório, laboratórios, portões, calçadas, catracas, banheiros, laboratórios, pátios, internet sem fio, dentre outros;
- II. os setores da Faculdade e seus serviços, tais como: Setor de Protocolo, Assessoria de Relacionamento, Biblioteca, Telefonia, Portaria, Zeladoria, Departamento Financeiro, Secretaria Acadêmica, Tecnologia da Informação, Secretaria da Coordenação, dentre outros;
- III. as empresas que atuam dentro da Faculdade e seus serviços, tais como: Cantina, Central de Fotocópias, dentre outros;
- IV. o corpo técnico-administrativo e o corpo docente da Faculdade Santa Luzia, quando a solicitação for direcionada;
- V. os alunos, quando a solicitação for direcionada.
- VI. os cursos, quando a solicitação for direcionada a assuntos relacionados com o curso em questão, tais como: Monitoria, Estágios, Atividade Complementar Obrigatória, Trabalho de Conclusão de Curso, entre outros;
- VII. o Núcleo de Prática Jurídica, quando a solicitação for dirigida as atividades e funcionamento do NPJ;
- VIII. o ensino de graduação em geral, tais como: Processo Seletivo, ENADE, Colação de Grau, entre outros;
- IX. a extensão, pesquisa e pós-graduação, quando a solicitação for direcionada, tais como: participação em Projetos de Pesquisa, Cursos de Pós Graduação, Atividades de Extensão e de Responsabilidade Sócio-Ambiental, entre outros;

- X. as Diretorias e Coordenações, quando a solicitação for dirigida a elas;
- XI. os parceiros institucionais.

CAPÍTULO X - DAS INSTÂNCIAS

Art. 15º. Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

- I. no caso de solicitações relacionadas às instalações físicas, o Diretor Administrativo;
- II. no caso de solicitações relacionadas aos setores e a seus serviços, o Encarregado do Setor;
- III. no caso de solicitações relacionadas a empresas que atuam dentro da Faculdade e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Diretor Administrativo;
- IV. no caso de solicitações relacionadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o Encarregado do Setor;
- V. no caso de solicitações relacionadas especificamente a um docente, o Coordenador do Curso respectivo;
- VI. no caso de solicitações relacionadas a um aluno, o Coordenador do Curso respectivo;
- VII. no caso de solicitações relacionadas a um curso, o Coordenador do Curso;
- VIII. no caso de solicitações relacionadas ao Núcleo de Prática Jurídica, o Coordenador do Núcleo de Prática Jurídica;
- IX. no caso de solicitações relacionadas a assuntos ligados ao ensino de graduação em geral, o Diretor Acadêmico;
- X. no caso de solicitações relacionadas a assuntos ligados às atividades de pós-graduação, pesquisa e extensão, o Coordenador de Extensão, Pesquisa e Pós-Graduação;
- XI. no caso de solicitações relacionadas às Coordenações de Cursos e a Coordenação de Extensão, Pesquisa e Pós-Graduação, o Diretor Acadêmico;

- XII. no caso de solicitações relacionadas à Diretoria Acadêmica, Diretoria Administrativa e Diretoria de Relacionamento, o Diretor Geral;
- XIII. no caso de solicitações relacionadas à Diretoria Geral, a Entidade Mantenedora;
- XIV. no caso de solicitações relacionadas aos parceiros institucionais, o Encarregado do parceiro institucional.

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

§ 2º. A Ouvidoria, no exercício de suas funções, tem livre acesso a todas as unidades da Faculdade Santa Luzia.

§ 3º. As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas à Ouvidoria.

§ 4º. 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, quando juridicamente disponibilizáveis.

§ 5º. Na hipótese de apresentação de mensagem dirigida diretamente a unidades da Faculdade Santa Luzia que envolva a intervenção da Ouvidoria, a esta deve ser reencaminhada e, se for o caso de pronta resposta ou solução, cumprida, destinar cópia para o devido registro de casos atendidos.

CAPÍTULO XI - DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 16º. Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I. data do recebimento da demanda;
- II. nome do solicitante;
- III. telefone e e-mail do solicitante;
- IV. forma de contato mantida: pessoal, por telefone, e-mail, entre outros;
- V. proveniência da demanda: discentes, docentes, funcionários técnico-administrativos, parceiro institucional ou comunidade externa;
- VI. tipo de demanda: reclamações, sugestões, denúncias, divulgações, consultas, agradecimentos ou elogios;
- VII. unidade envolvida;

- VIII. situação apresentada;
- IX. data da resposta;
- X. resposta.

Art. 17º. A documentação das solicitações pode ser consultada durante um ano, por qualquer pessoa, exceto no que diz respeito aos incisos II e III do artigo anterior, ou seja, o nome e os dados do solicitante.

Art. 18º. O Diretor Geral recebe, semestralmente, 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 XII - DA DIVULGAÇÃO

Art. 19º. A Ouvidoria divulga, semestralmente, na página eletrônica da Faculdade Santa Luzia, os dados estatísticos gerais do serviço dos seis meses antecedentes.

Art. 20º. A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

- I. o número total das demandas recebidas nos últimos seis meses;
- II. o movimento das demandas recebidas, com o número de solicitações registradas de acordo com cada grupo de usuários;
- III. o movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, denúncias, divulgações, consultas, agradecimentos e elogios;
- IV. o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, por meio de e-mail, por telefone, entre outros
- V. as categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria: reclamações, sugestões, denúncias, divulgações, consultas, agradecimentos e elogios, relacionadas aos grupos de usuários;
- VI. as categorias das demandas recebidas por unidade, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas às unidades envolvidas.

CAPÍTULO XIII - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art.21º - Os casos omissos serão avaliados pela Ouvidoria, que deliberará sobre eles, após conhecimento da Direção.

Art.22º - A Ouvidoria não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questão posta em juízo. Quando for o caso, a Ouvidoria aconselhará o interessado a dirigir-se a autoridade competente.

Art. 23º. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior.

Santa Inês/MA, 14 de agosto de 2018.



Prof. Luis Martins Machado
Presidente



FACULDADE
Santa Luzia

Aqui, você faz a diferença!