

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA FACISA

Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria no âmbito da Facisa.

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. O presente regulamento tem por finalidade normatizar as atividades da Ouvidoria da Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas, doravante denominada FACISA.

DA OUVIDORIA

Art. 2º. A Ouvidoria da FACISA é um elo entre a comunidade – acadêmica ou externa – e suas instâncias administrativas, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia.

Art. 3º. São funções da Ouvidoria da FACISA:

- I. Assegurar a participação da comunidade acadêmica e externa na FACISA, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;
- II. Reunir informações sobre diversos aspectos da FACISA, com o fim de contribuir para a gestão institucional;
- III. Receber, analisar, encaminhar e responder aos usuários suas demandas;
- IV. Garantir aos usuários o direito à informação;
- V. Ouvir as reclamações, denúncias, elogios, solicitações, sugestões ou esclarecer as dúvidas sobre os serviços prestados;
- VI. Receber, analisar e encaminhar as manifestações dos usuários aos setores responsáveis, acompanhando as providências adotadas, cobrando soluções e mantendo os usuários informados;
- VII. Responder com clareza as manifestações dos usuários no menos prazo possível

DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 4º. O cargo de Ouvidor será exercido por professor titular ou membro do corpo técnico-administrativo, indicado pelo Diretor.

Art. 5º. O Ouvidor deverá agir de acordo com as seguintes diretrizes:

- 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.

Art. 6º. O Ouvidor da Faculdade tem as seguintes atribuições:

- I. estabelecer canais de comunicação de forma aberta, transparente e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações;
- II. receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;
- III. Agir com transparência, integridade, respeito, agilidade e precisão;
- IV. Exercer suas atividades com independência e autonomia, buscando a desburocratização;
- V. responder aos solicitantes, no prazo máximo de cinco dias úteis, contados da data de recebimento da mensagem pela Ouvidoria;
- VI. responder e/ou encaminhar ao setor competente as demandas da “Ouvidoria” no site da FACISA; como também pelo telefone 73-3312-1010;
- VII. registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
- VIII. encaminhar, bimestralmente, à Direção da FACISA, a relação das solicitações à Ouvidoria, não podendo constar os nomes dos usuários;
- IX. manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes as suas atividades;
- X. sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento do setor;
- XI. retomar a sugestão, quando aceita pelo setor, mas não realizada.

DO ATENDIMENTO

Art. 7º. Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas utilizando-se os seguintes mecanismos:

- I. pessoalmente;
- II. por telefone;
- III. por e-mail;
- IV. através da caixa de sugestões disponível na FACISA;

DOS USUÁRIOS

Art. 8º. A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. por estudantes da FACISA;
- II. por funcionários técnico-administrativos da FACISA;
- III. por docentes da FACISA;
- IV. 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.

DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 9º. A Ouvidoria recebe, entre outras não especificadas:

- I. reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre os serviços prestados pela FACISA;
- II. sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar os serviços prestados e/ou as instalações da FACISA;
- 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.

DAS INSTÂNCIAS

Art. 10. Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias:

- I. no caso de solicitações ligadas às instalações físicas, ao Diretor;
- II. nos casos de solicitações ligadas a setores e aos seus serviços, o responsável pelo setor;
- III. no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o responsável pelo setor;
- IV. no caso de solicitações ligadas especificamente a um docente, o Coordenador de Curso;
- V. no caso de solicitações ligadas ao curso, o Coordenador de Curso;
- VI. no caso de solicitações relacionadas a assuntos ligados às atividades de pós-graduação, iniciação científica e extensão, ao Coordenador de Iniciação Científica e Extensão;
- VII. no caso de solicitações relacionadas ao Trabalho de Conclusão de Curso - TCC, ao Coordenador de TCC;
- VIII. no caso de solicitações relacionadas ao Núcleo de Prática Jurídica, ao Coordenador do Núcleo de Prática Jurídica;
- IX. no caso de solicitações relacionadas as Atividades Complementares, ao Coordenador de Atividades Complementares;

§ 1º. Os setores envolvidos devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas à Ouvidoria.

§ 2º. Quando procurados, os setores têm até cinco dias úteis para receber o Ouvidor e o mesmo prazo para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 11. Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, 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, por telefone, e-mail ou “fale conosco” no site;
- VI. proveniência da demanda – acadêmico, funcionário, técnico-administrativo, docente ou comunidade;

- VII. tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta, elogio ou outros;
- VIII. situação apresentada; e
- IX. resposta.

Art. 12. O Diretor da FACISA recebe, bimestralmente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

Art. 13. Ao final de cada ano a Direção utilizará os relatórios recebidos da Ouvidoria como um dos elementos de elaboração da diagnose institucional do Planejamento Estratégico.

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 14. As alterações deste Regulamento serão realizadas por proposta do Ouvidor à Direção da FACISA e aprovadas pelo Conselho Superior da FACISA.

Art. 15. Os casos omissos neste Regulamento serão resolvidos pelo Ouvidor, com possibilidade recurso no prazo de 5 (cinco) dias à Direção da FACISA.

Art. 16. Este Regulamento entra em vigor após a aprovação do Conselho Superior da FACISA, revogadas as disposições em contrário.