



Instituto Superior de Educação Professora Nair Fortes Abu-Merhy

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

2011

Avenida Augusto Perácio, nº 226 - Bairro São Luis - Além Paraíba - MG - CEP 36.660.000 –
Tel: (32)3462-7030
www.feap.edu.br



Instituto Superior de Educação Professora Nair Fortes Abu-Merhy

A Direção, regula as diretrizes e define regulamento da **Ouvidoria** do Instituto Superior de Educação Professora Nair Fortes Abu-Merhy.

A Direção do Instituto Superior de Educação Professora Nair Fortes Abu-Merhy, no uso de suas atribuições regimentais, torna público o presente regulamento

DA OUVIDORIA E SUAS FINALIDADES

Art. 1º A Ouvidoria da Fundação Educacional de Além Paraíba - FEAP, órgão interno vinculado à Direção, representa um mecanismo institucionalizado de interação entre a comunidade acadêmica, alunos, professores, egressos, funcionários e membros da sociedade civil organizada, com as representações administrativas da FEAP, visando a contribuir para o aperfeiçoamento da gestão institucional, no que se refere ao tratamento das demandas das comunidades interna e externa.

Art. 2º A Ouvidoria da FEAP tem por finalidade:

I - oferecer à comunidade externa e interna um canal de comunicação com a administração da IES para o encaminhamento de suas demandas;

II - proporcionar oportunidades de intervenção crítica da gestão da Instituição, visando o exame das reivindicações formuladas, a melhoria das atividades desenvolvidas e dos serviços prestados pela IES;



Instituto Superior de Educação Professora Nair Fortes Abu-Merhy

III - estimular a prática da cidadania, mediante a participação crítica do corpo discente, docente, técnico-administrativo e da comunidade externa na qualidade dos serviços educacionais prestados;

VI - assegurar aos usuários dos serviços prestados pela IES, o direito à informação, orientando-os a respeito dos meios disponíveis para obtê-la.

DA OUVIDORIA E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º O Ouvidor da IES será nomeado pela Presidência e exercerá a função por um prazo máximo de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzido.

Art. 4º O Ouvidor da IES deve agir em consonância com o presente regulamento e pautado pelas seguintes diretrizes:

I - facilitar e simplificar o acesso dos usuários aos serviços de Ouvidoria;

II - atuar na prevenção de conflitos;

III - atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento, buscando solucionar rapidamente as questões;

IV - agir com integridade, transparência e imparcialidade;

V - resguardar o sigilo das informações do solicitante, quando for o caso, e garantir o direito à resposta, acompanhando caso a caso até a sua finalização;



Instituto Superior de Educação Professora Nair Fortes Abu-Merhy

VI - divulgar a Ouvidoria aos vários segmentos da comunidade que podem utilizar seu trabalho.

Art. 5º São atribuições do Ouvidor:

I - receber demandas, reclamações, sugestões, consultas, denúncias ou elogios provenientes da comunidade interna e externa da IES;

II - encaminhar as demandas aos setores envolvidos com as solicitações para que possam:

- a) no caso de reclamações, justificá-las e corrigi-las, caso verdadeiras;
- b) no caso de sugestões, examiná-las, adotá-las, ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
- c) no caso de consultas, responder as questões dos solicitantes, orientando-os de acordo com as normas institucionais;
- d) no caso de elogios, conhecer os aspectos positivos e socializar aos setores interessados;
- e) no caso de denúncias, encaminhá-las ao departamento competentes para que verifiquem a veracidade das informações, apurem os fatos, garantindo o sigilo do denunciante.

III - sugerir melhorias no caso de funcionamento ineficaz de setores internos ou conduta ilegal de qualquer membro da instituição, bem como propor à Presidência a abertura de sindicância ou inquérito disciplinar, para que sejam apuradas informações de conhecidas irregularidades.

IV - informar aos solicitantes da Ouvidoria, isoladamente ou em conjunto com os setores envolvidos, as orientações recebidas, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.



Instituto Superior de Educação Professora Nair Fortes Abu-Merhy

V - informar à Direção quando os setores competentes não apresentarem no prazo estabelecido as informações e solução para a demanda apresentada;

VI - registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas e soluções oferecidas aos usuários;

VII - divulgar, bimestralmente, em local acessível à toda a comunidade acadêmica relatório dos atendimentos realizados pela Ouvidoria, devendo manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades.

DA OUVIDORIA E DOS REQUISITOS PARA A FUNÇÃO DE OUVIDOR

Art. 6º Para o exercício da função de Ouvidor são exigidos os seguintes requisitos:

I - pertencer ao corpo técnico administrativo da FEAP;

II - ter curso superior completo;

III - demonstrar competências para assumir as funções previstas com responsabilidade, discrição e organização;

IV - demonstrar sensibilidade no trato dos problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, reconhecer os limites impostos pelas normas institucionais.

DA OUVIDORIA E DO ATENDIMENTO



Instituto Superior de Educação Professora Nair Fortes Abu-Merhy

Art. 7º Na Ouvidoria, os usuários são atendidos por e-mail, telefone e pelas urnas colocadas no espaço próprio.

Art. 8º São consideradas pertinentes à Ouvidoria as demandas, elogios ou reclamações que se referem:

I - às instalações físicas, tais como: salas de aula, banheiros, laboratórios, estacionamento, área de convivência, dentre outros;

II - aos departamentos e seus serviços, tais como: atendimento ao aluno, recepção, biblioteca, vigilância, departamento de pessoal, departamento financeiro, setor de informática, dentre outros;

III - aos serviços prestados pelas empresas que atuam nas dependências da IES, tais como: cantinas, serviços de reprografia, dentre outros;

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

V - aos cursos e departamentos, quando a solicitação for dirigida a eles;

VI - à direção e suas assessorias, quando a solicitação for dirigida a eles.

DOS USUÁRIOS



Instituto Superior de Educação Professora Nair Fortes Abu-Merhy

Art. 9º A Ouvidoria é utilizada por toda a comunidade acadêmica da IES, assegurando aos usuários a investigação dos fatos contidos nas solicitações e o direito à resposta de forma objetiva e imparcial.

Art. 10. Os usuários deverão informar corretamente os dados da solicitação para que a Ouvidoria possa averiguá-la, mantendo o respeito e a ética para com as pessoas e os setores envolvidos.

Parágrafo único. A Ouvidoria não atende solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários, quando for o caso.

DA OUVIDORIA E DAS CATEGORIAS DAS SOLICITAÇÕES

Art. 11. A Ouvidoria recebe:

I - reclamações, nas quais o usuário se refere aos serviços prestados pela IES;

II - sugestões, nas quais o usuário pode sugerir alternativas para melhorar os serviços prestados e as instalações;

III - consultas, nas quais o usuário pode obter variadas informações ou ser encaminhado ao setor competente para o caso;

IV - elogios, nos quais o solicitante pode elogiar atitudes dos funcionários técnico-administrativos e docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes;

V - denúncias que estejam relacionadas ao andamento dos serviços prestados pela IES.



Instituto Superior de Educação Professora Nair Fortes Abu-Merhy

DA OUVIDORIA E SUAS REPRESENTAÇÕES

Art. 12. Para oferecer respostas aos usuários, a Ouvidoria encaminha as solicitações recebidas às seguintes representações:

I - no caso de solicitações relacionadas às instalações físicas, ao Diretor da Unidade, e em sua ausência à Secretaria Geral da IES;

II - no caso de solicitações relacionadas aos departamentos e aos seus serviços, ao gerente do departamento;

III - no caso de solicitações relacionadas às empresas que atuam nas dependências da IES e aos seus serviços, ao proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta à Direção de Unidade;

IV - no caso de solicitações relacionadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, ao gerente do departamento;

V - no caso de solicitações relacionadas especificamente a um docente, ao Coordenador de Curso;

VI - no caso de solicitações relacionadas a um curso, ao Coordenador de Curso;

VII - no caso de solicitações relacionadas aos cursos e aos departamentos em geral, em assuntos relacionados ao ensino de graduação e às atividades de pós-graduação, a Direção da Unidade.

Parágrafo único. O Ouvidor, no exercício de suas atribuições, poderá solicitar aos setores competentes informações, consultas ou cópias de documentos, bem como solicitar colaboração



Instituto Superior de Educação Professora Nair Fortes Abu-Merhy

do corpo técnico-administrativo e docente para solução de casos específicos encaminhados à Ouvidoria.

DA OUVIDORIA E DO REGISTRO DAS SOLICITAÇÕES

Art. 13. Todas as solicitações enviadas à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujos registros devem constar:

I - data do recebimento e da resposta da solicitação;

II - nome do solicitante, com endereço, telefone e *e-mail*;

III - forma de contato mantido e-mail ou urna á disposição na IES;

IV - proveniência da solicitação (discente, técnico-administrativo, docente, egresso ou sociedade civil);

V - categoria de solicitação (reclamação, sugestão, consulta e elogio);

VI - breve descritivo da solicitação;

VII - resposta dada pela Ouvidoria.

Art. 14. O registro das solicitações pode ser acessado 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 usuário.

Art. 15. A Ouvidoria contribui com a CPA – Comissão Própria de Avaliação da IES, que faz um registro das solicitações encaminhadas.



Instituto Superior de Educação Professora Nair Fortes Abu-Merhy

DA OUVIDORIA E DA DIVULGAÇÃO

Art. 16. A Ouvidoria divulgará, bimestralmente, os dados gerais das solicitações recebidas nos meses antecedentes, preservando o sigilo das informações que demandarem esse tratamento.

Art. 17. A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

I - número total das solicitações recebidas em cada mês e o total dos dois meses;

II - quantidade por categoria das solicitações recebidas por mês e o total de solicitações registradas de acordo com o tipo de usuário;

III - quantidade de solicitações por meio de acesso.

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 18. As alterações ao presente Regulamento deverão ser encaminhadas para aprovação da Presidência da FEAP.

Art. 19. O presente Regulamento entra em vigor no data de sua aprovação.

22 de Fevereiro de 2011.