



Faculdade de Ciências Gerencias Alves Fortes

REGULAMENTO

DA

OUVIDORIA

Além Paraíba/2011

Av. Augusto Perácio nº 50, Bairro São Luiz - Além Paraíba – MG- CEP 36.660.000- Tel- (32)3462-2149 – Site – www.feap.edu.br



Faculdade de Ciências Gerencias Alves Fortes

Resolução Direção/FACEALFOR,
de 22 de Fevereiro de 2011.

Regula as diretrizes e define regulamento da **Ouvidoria** da
Faculdade de Ciências Gerenciais Alves Fortes.

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;
- 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;



Faculdade de Ciências Gerencias Alves Fortes

III - atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou prejulgamento, 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;

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.

V - informar à Direção quando os setores competentes não apresentarem no prazo estabelecido



Faculdade de Ciências Gerencias Alves Fortes

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, discricção 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

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;



Faculdade de Ciências Gerencias Alves Fortes

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

Dos usuários

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.

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;



Faculdade de Ciências Gerencias Alves Fortes

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 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.



Faculdade de Ciências Gerencias Alves Fortes

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

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.

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

22 de Fevereiro de 2011