



FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE ALÉM PARAÍBA

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

Além Paraíba



FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE ALÉM PARAÍBA

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria da Fundação Educacional de Além Paraíba é um elo entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas da FEAP, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia. É um serviço de atendimento às questões que envolvem sugestões, elogios, dúvidas e reclamações relacionadas ao funcionamento e aos serviços prestados pela FEAP.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria da FEAP:

- I – ser mediadora entre as unidades mantidas pela FEAP e a comunidade interna e externa;
- II – assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas; e
- III – reunir informações sobre diversos aspectos da FEAP, com o fim de contribuir para a gestão institucional.



FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE ALÉM PARAÍBA

CAPÍTULO II

DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados ao Diretor Geral da FEAP, estando o Ouvidor subordinado diretamente a ele.

Art. 4º O Ouvidor da FEAP age 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; e

VI – promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art. 5º O Ouvidor da Fundação Educacional de Além Paraíba tem as seguintes atribuições:

I – receber demandas – reclamações, sugestões, dúvidas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;

II – encaminhar às unidades envolvidas as solicitações para que possam:



FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE ALÉM PARAÍBA

- 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 dúvidas: 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 **cinco** 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 – encaminhar, semestralmente, a *Listagem das Solicitações à Ouvidoria*, não podendo constar os nomes dos usuários:
- a) para o Diretor Geral da FEAP, a listagem completa; e
 - b) para os Diretores das unidades, a listagem das solicitações ligadas às respectivas unidades;
- VI – elaborar e divulgar relatórios semestrais sobre o andamento da Ouvidoria;
- VII – manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- VIII – sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição; e
- IX – apresentar à Comissão Própria de Avaliação (CPA) as reclamações, sugestões e elogios dos usuários, para conhecimento, acompanhamento e, se necessário, providências cabíveis.



FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE ALÉM PARAÍBA

CAPÍTULO III

DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 6º O cargo de Ouvidor Fundação Educacional de Além Paraíba 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 casa; e

IV – ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.

CAPÍTULO IV

DO ATENDIMENTO

Art. 7º Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas de segundas a sextas-feiras, de 13h às 18 h, por e-mail ouvidoria@feap.edu.br, durante 24 horas, todos os dias. (www.feap.edu.br)



FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE ALÉM PARAÍBA

CAPÍTULO V

DOS USUÁRIOS

Art. 8º A Ouvidoria pode ser utilizada:

I – por estudantes da FEAP;

II – por funcionários técnico-administrativos da FEAP;

III – por funcionários docentes da FEAP;

IV – por pessoas da comunidade local e regional.

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 FEAP;

II – sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações;



FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE ALÉM PARAÍBA

III – dúvidas, em que o solicitante pode obter variadas informações; e

IV – elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários – técnico-administrativos e/ou docentes -, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes da FEAP

CAPÍTULO VII

DA RESPOSTA

O ouvidor no prazo de 05(cinco) dias responderá as demandas somente por e-mail, deixado como contato do solicitante.

CAPÍTULO VIII

DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 10. São consideradas unidades da FEAP, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, críticas, sugestões, consultas e elogios:

I – as instalações físicas da FEAP, como: salas de aula, ginásio de esportes, estacionamentos, portões, calçadas, vias pavimentadas, banheiros, laboratórios, Centro de Convivência, piscina, dentre outros;

II – os setores da FEAP e seus serviços, como: Protocolo, Núcleo de Atendimento ao Aluno, Biblioteca, Telefonia, Vigilância, Recursos Humanos, Livraria, Setor de Informática, Setor Financeiro, dentre outros;

III – as empresas que atuam dentro das unidades e seus serviços, como: restaurantes, lancherias, serviço de reprografia, dentre outros;



FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE ALÉM PARAÍBA

IV – os funcionários técnico-administrativos e docentes da FEAP, quando a solicitação for direcionada;

V – os cursos e setores, quando a solicitação for dirigida a eles.

CAPÍTULO IX

DAS INSTÂNCIAS

Art. 11. 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 da unidade;

II – no caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da unidade, e a seus serviços, a direção da IES e o proprietário do estabelecimento;

V – no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, a direção da unidade;

VI – no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário docente, o Coordenador do Curso e/ou direção;

VII – no caso de solicitações ligadas a um curso, o Coordenador do Curso;

VIII – no caso de solicitações ligadas a um Setor, o Chefe do Setor;



FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE ALÉM PARAÍBA

§ 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 5 (cinco) dias úteis para receber o Ouvidor e o mesmo prazo para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

CAPÍTULO X

DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 12. 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 – por *e-mail* ;

VI – proveniência da demanda – discente, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;



FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE ALÉM PARAÍBA

VII – tipo de demanda – reclamação, sugestão, dúvida ou elogio;

VIII – unidade envolvida;

IX – situação apresentada; e

X – resposta.

Art. 13. 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.

Art. 14. 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.

Art. 15. Os diretores recebem a listagem das solicitações relacionadas às suas unidades, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

CAPÍTULO XI

DA DIVULGAÇÃO

Art. 16. A Ouvidoria divulga, semestralmente, na *home page* da FEAP na *Internet* e na *Intranet* da Instituição, os dados gerais do serviço dos dois meses antecedentes.

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



FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE ALÉM PARAÍBA

I – o número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas dos dois meses;

II – o movimento das demandas recebidas por mês, 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, consultas e elogios;

IV – o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados através de *e-mail*.

V – as categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria – reclamações, sugestões, consultas e elogios -, relacionadas aos grupos de usuários; e

VI – as categorias das demandas recebidas por unidade, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas às unidades envolvidas.

CAPÍTULO XII

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 18. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua publicação.

Além Paraíba – MG

Prof. José Domingos Cassiano

Mônica Madeira Sydio

Secretário Geral da FEAP

Diretora do ISEFOR