

**2015**

# **REGULAMENTO DA OUVIDORIA**



**FAITA**

**FACULDADE  
ITANHAÉM**

**DESDE 1998**

## REGULAMENTO DA OUVIDORIA

### CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

**Art. 1º** A Ouvidoria da **FAITA – Faculdade Itanhaém** é um elo entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas da Faculdade, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia.

**Art. 2º** São objetivos da Ouvidoria da **FAITA – Faculdade Itanhaém**:

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

### CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

**Art. 3º** O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados ao Gabinete do Diretor Geral, estando o Ouvidor subordinado diretamente aos Mantenedores.

**Art. 4º** O Ouvidor da **FAITA – Faculdade Itanhaém** 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 **FAITA – Faculdade Itanhaém** tem as seguintes atribuições:

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

II – encaminhar 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 consultas: 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, bimestralmente, a *Listagem das Solicitações à Ouvidoria*, não podendo constar os nomes dos usuários:

a) para o Diretor Geral da Faculdade, a listagem completa; e

b) para os Diretores da Faculdade, caso o requeiram, a listagem das solicitações ligadas às respectivas Diretorias;

VI – elaborar e divulgar relatórios bimestrais 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 – retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada.

### **CAPÍTULO III**

#### **DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR**

**Art. 6º** O cargo de Ouvidor da **FAITA – Faculdade Itanhaém** exige os seguintes requisitos:

- I – ter curso superior completo;
- II – possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção 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 pessoalmente ou por telefone, de segundas a sextas-feiras, nos turnos da manhã, tarde e noite, ou ainda por *e-mail* e através do formulário *on line*, disponível no *site* da **FAITA – Faculdade Itanhaém** na Internet, durante 24 horas, todos os dias.

#### **CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS**

**Art. 8º** A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I – por estudantes da **FAITA – Faculdade Itanhaém**;
- II – por funcionários técnico-administrativos **FAITA – Faculdade Itanhaém**;
- III – por funcionários docentes da **FAITA – Faculdade Itanhaém**;
- IV – por pessoas da comunidade local e regional; e
- V – por pessoas de outras comunidades.

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 Faculdade;
- II – sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações da Faculdade;
- III – consultas, 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 na Faculdade.

## **CAPÍTULO VII DAS UNIDADES ENVOLVIDAS**

**Art. 10.** São consideradas unidades da **FAITA – Faculdade Itanhaém**, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- I – as instalações físicas da Faculdade, como: salas de aula, pista de atletismo, ginásio de esportes, estacionamentos, portões, calçadas, vias pavimentadas, banheiros, laboratórios, Centro de Convivência, piscina, dentre outros;
- II – os setores da Faculdade e seus serviços, como: Protocolo, Núcleo de Atendimento ao Aluno, Biblioteca, Telefonia, Vigilância, Recursos Humanos, Livraria, Setor de Informática, dentre outros;
- III – as empresas que atuam dentro da Faculdade e seus serviços, como: restaurantes, lancherias, serviço de reprografia, dentre outros;
- IV – os funcionários técnico-administrativos e docentes da Faculdade, quando a solicitação for direcionada;
- V – os cursos e departamentos, quando a solicitação for dirigida a eles;
- VI – as Diretorias e suas Assessorias, quando a solicitação for dirigida a elas.

## CAPÍTULO VIII 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, o Coordenador do Campus ou o Coordenador Administrativo;

II – no caso de solicitações ligadas a Setores e a seus serviços, o Coordenador ou o Encarregado do Setor;

III – no caso de solicitações ligadas 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 gerais ligadas a empresas que atuam dentro da Faculdade, diretamente o Diretor Administrativo;

V – no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico - administrativo, o Coordenador ou o Encarregado do Setor;

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

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

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

IX – no caso de solicitações ligadas aos cursos e departamentos em geral, em assuntos ligados ao ensino de graduação, o Coordenador de Graduação da Faculdade;

X – no caso de solicitações ligadas aos cursos e departamentos em geral, em assuntos ligados às atividades de pós-graduação, pesquisa e extensão, os Coordenadores de Pós-Graduação, de Pesquisa e de Extensão e Relações Comunitárias;

XI – no caso de solicitações ligadas à Escola, a Direção da Escola.  
Coordenadora de Extensão e Relações Comunitárias.

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

## **CAPÍTULO IX 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 – pessoal, por telefone, *e-mail* ou formulário *on line*;
- VI – proveniência da demanda – estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;
- VII – tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta 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 da Faculdade recebe, bimestralmente, 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 da Faculdade, caso o requeiram, recebem a listagem das solicitações relacionadas às unidades ligadas às suas Diretorias, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

## CAPÍTULO X DA DIVULGAÇÃO

**Art. 16.** A Ouvidoria divulga, bimestralmente, na *home page* da **FAITA – Faculdade Itanhaém** 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:

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 pessoalmente, através de *e-mail*, por telefone/fax e pelo formulário *on line*;

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 XI DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 18.** O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior.