

REGULAMENTO DA OUVIDORIA FAMA

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria da Faculdade Aldete Maria Alves - FAMA é um elo de ligação 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 FAMA:

- 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 à Direção Geral estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor Geral.

Art. 4º O Ouvidor da FAMA 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 Faculdade Aldete Maria Alves 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, anualmente, para a Direção Geral um relatório de atendimento da Ouvidoria, não podendo constar os nomes dos usuários;

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 Faculdade Aldete Maria Alves 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 todas as instâncias da FAMA; e

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

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO

Art. 7º Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente ou por telefone, de acordo com o cronograma de atendimento do ouvidor que deve ser amplamente divulgado, ou ainda por e-mail e através do formulário on line, disponível no site da FAMA na Internet, durante 24 horas, todos os dias.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 8º A Ouvidoria pode ser utilizada:

I – por estudantes da FAMA;

II – por funcionários técnico-administrativos da FAMA;

III – por funcionários docentes da FAMA;

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 FAMA;

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

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 FAMA.

CAPÍTULO VII

DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

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

I – as instalações físicas da Faculdade, como: salas de aula, calçadas, banheiros, laboratórios, dentre outros;

II – os setores da FAMA e seus serviços, como: Atendimento ao aluno, Secretaria, Biblioteca, Núcleo de Apoio ao Discente, Núcleo de Apoio Pedagógico, Núcleo de Práticas, Recursos Humanos, Tesouraria, Contabilidade, Informática, entre outros;

III – a(s) empresa(s) que atuam dentro da Faculdade e seus serviços, como: serviço de reprografia;

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

V – os cursos, quando a solicitação for dirigida a eles;

VI – as coordenações de curso de graduação e pós graduação e coordenação de pesquisa e extensão, quando a solicitação for dirigida a elas; e

VII – a direção acadêmica, quando a solicitação for dirigida a ela.

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 Diretor-Presidente da Instituição Ituramense de Ensino Superior – INSTITUES, mantenedora da FAMA;
- II. no caso de solicitações ligadas a Setores e a seus serviços, 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-Presidente da Instituição Ituramense de Ensino Superior – INSTITUES;
- IV. no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-
- V. administrativo, o Coordenador ou o Encarregado do Setor;
- VI. no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário docente, o Coordenador do Curso;
- VII. no caso de solicitações ligadas a um curso, o Coordenador do Curso;
- VIII. no caso de solicitações ligadas aos cursos e departamentos em geral, em
- IX. assuntos ligados ao ensino de graduação, o Coordenador de Graduação da Faculdade;
- X. no caso de solicitações ligadas aos cursos, em assuntos ligados às atividades de pós-graduação, pesquisa e extensão, a Coordenação de Pós-Graduação e de Pesquisa e Extensão;

§ 1º A Ouvidoria pode contactar 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 – situação apresentada; e
- IX – 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.

CAPÍTULO X DA DIVULGAÇÃO

Art. 14. A Ouvidoria divulga anualmente, na home page da FAMA na Internet, um relatório dos serviços e atendimentos do ano anterior.

Art. 15. A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

- I – o número total das demandas recebidas;
- II – o movimento das demandas recebidas, 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;

CAPÍTULO XI

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 16. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pela Congregação, revogadas as disposições em contrário.

Regulamento aprovado pela Resolução Congregação 07/2006, de 20 de dezembro de 2006.