

# REGULAMENTO OUVIDORIA

## **REGULAMENTO DA OUVIDORIA**

### **CAPÍTULO I**

#### **DA OUVIDORIA**

**Art. 1º** A Ouvidoria das Faculdades São José 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. É também uma ferramenta comunicacional onde o cidadão pode manifestar democraticamente sua opinião sobre os serviços prestados a Instituição.

**Art. 2º** São objetivos da Ouvidoria das FSJ:

- 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 Reitor, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Reitor.

**Art. 4º** O Ouvidor das FSJ 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 das Faculdades São José tem as seguintes atribuições:

- I- Atuar no pós-atendimento, na mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição, procurando personalizar o atendimento ao demandante;
- II- Avaliar a procedência das solicitações, encaminhando-as aos setores competentes para a devida apreciação e resposta;
- III- Acompanhar as providências adotadas;
- IV- Cobrar soluções do setor referenciado na crítica;
- V- transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de cinco dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das áreas envolvidas;
- VI- Mapear e localizar eventuais falhas nos procedimentos da instituição;
- VII- Propor a adoção de providências ou medidas para soluções de problemas, quando necessário;
- VIII- registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
- IX- encaminhar, bimestralmente, a Reitoria, a Listagem das Solicitações à Ouvidoria, não podendo constar os nomes dos usuários;

X- elaborar e divulgar relatórios bimestrais sobre o andamento da Ouvidoria;

XI- manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades.

XII- sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição; e

XIII – retomar a sugestão, quando aceita pelo setor ou unidade mas não realizada.

### **CAPÍTULO III**

#### **DO ATENDIMENTO**

**Art. 6º** Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente ou por telefone, de segundas a sextas-feiras, no horário das 14:00 as 20:00h, ou ainda por *e-mail* e através do formulário *on line*, disponível no *site* das FSJ, [www.saojose.br](http://www.saojose.br) durante 24 horas, todos os dias.

### **CAPÍTULO V**

#### **DOS USUÁRIOS**

**Art. 7º** A Ouvidoria pode ser utilizada:

I – por estudantes das FSJ;

II – por funcionários técnico-administrativos das FSJ

III – por funcionários docentes das FSJ;

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. 8º** A Ouvidoria recebe:

- I – reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer setores/unidades da Instituição e sobre serviços prestados pelas FSJ;
- II – sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar os setores/unidades, os serviços prestados e/ou as instalações das FSJ;
- 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 nas FSJ.

## **CAPÍTULO VII**

### **DAS UNIDADES ENVOLVIDAS**

**Art. 9.** São consideradas setores/unidades das FSJ, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- I – as instalações físicas da Faculdade, como: salas de aula, ginásio de esportes, estacionamentos, portões, calçadas, vias pavimentadas, banheiros, laboratórios, Centro de Convivência, piscina, dentre outros;
- II – os setores das FSJ e seus serviços, como: Protocolo, Núcleo de Atendimento ao Aluno, Biblioteca, Telefonia, Vigilância, Recursos Humanos, Secretaria Acadêmica, Coordenações de Cursos de Graduação e Pós Graduação, Professores, Setor de Informática, Secretaria das Coordenações, 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 das FSJ, quando a solicitação for direcionada;
- V – os cursos, setores e clínicas, quando a solicitação for dirigida a eles;

VI – as Direções de Escolas, a Reitoria e suas Assessorias, quando a solicitação for dirigida a elas.

## **CAPÍTULO VIII DAS INSTÂNCIAS**

**Art. 10.** Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das Faculdades São José envolvidas:

I – no caso de solicitações ligadas às instalações físicas, a Direção da Faculdade;

II – no caso de solicitações ligadas a Setores e a seus serviços, o chefe do setor ou 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 a Direção;

IV – no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico administrativo, o chefe do setor;

V – no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário docente, o Coordenador do Curso;

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

VII- no caso de solicitações ligadas aos cursos e escolas em geral, em assuntos ligados ao ensino de graduação, o Diretor de Escola ou Assessoria de Projetos Educacionais;

VIII- no caso de solicitações ligadas aos cursos, em assuntos ligados às atividades de pós-graduação, pesquisa e extensão, os Coordenadores de Pós-Graduação, de Pesquisa e de Extensão;

§ 1º A Ouvidoria pode contatar com os setores/ unidades pessoalmente, através de telefone ou por *e-mail*, de acordo com a complexidade de cada caso.

§ 2º Os setores/ unidades envolvidos devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas à Ouvidoria.

§ 3º Quando procuradas, os setores/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. 11.** 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. 12.** O Reitor da Faculdade recebe, bimestralmente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, o setor/ unidade envolvido, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

## **CAPÍTULO X**

### **DA DIVULGAÇÃO**

**Art. 13.** A Ouvidoria divulga, bimestralmente, na *home page* das FSJ, os dados gerais do serviço dos dois meses antecedentes.

**Art. 14.** 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 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 aos setores/ unidades envolvidos.

## **CAPÍTULO XI**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 15.** O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pela Comissão Própria de Avaliação, revogadas as disposições em contrário.

**Regulamento aprovado em reunião do CPA realizada no dia 20 de julho de 2010.**

---

**Prof. Antônio José Zaib**  
**Reitor das Faculdades São José**