

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 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