

REGULAMENTO DA OUVIDORIA FASAR - FACULDADE SANTA RITA DE NOVO HORIZONTE

(Aprovado pela PORTARIA DIRETORIA FASAR Nº 02, DE 20 DE ABRIL DE 2010)

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º - A Ouvidoria da FASAR - Faculdade Santa Rita de Novo Horizonte é um elo entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas da Faculdade.

Art. 2º - São objetivos da Ouvidoria da FASAR:

- I. Assegurar a participação da comunidade (interna e externa) na Instituição, para promover melhorias constantes nas atividades desenvolvidas; e
- II. Reunir informações sobre diversos aspectos da Faculdade, com o fim de subsidiar a auto-avaliação e o planejamento institucional.

CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º - O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Diretoria da FASAR - Faculdade Santa Rita de Novo Horizonte.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O Ouvidor da FASAR será indicado e nomeado pela Diretoria, para um mandato de 02 (dois) anos, permitida a recondução.

PARÁGRAFO SEGUNDO: O cargo de Ouvidor poderá ser ocupado por qualquer funcionário (docente ou não docente) da Faculdade, que deverá desempenhá-lo dentro das funções normais para o qual foi originalmente contratado.

Art. 4º - O Ouvidor da FASAR age de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I. Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da 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 FASAR - Faculdade Santa Rita de Novo Horizonte 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:
 - 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;
 - d. No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.
- III. Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de sete 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, à Diretoria, a Listagem das Solicitações à Ouvidoria, não podendo constar os nomes dos usuários;
- VI. Elaborar e divulgar relatórios semestrais sobre o andamento da Ouvidoria;
- VII. Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

VIII. Retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada; e

IX. Divulgar semestralmente, no site e nos murais da FASAR, as questões mais recorrentes bem como as respectivas respostas a estas questões (crítica, sugestão, dúvida ou elogio).

Art. 6º - A pesquisa de clima organizacional é definida como um instrumento de avaliação do atendimento das expectativas das pessoas, permitindo identificar causas de baixa motivação de funcionários para o trabalho e oferecendo informações a serem utilizadas no planejamento de ações que visem à melhoria das atividades dos funcionários da Instituição.

Art. 7º - A pesquisa de satisfação tem como objetivo principal detectar situações que possam levar à insatisfação dos alunos, tanto em sala de aula, quanto no momento da utilização de quaisquer outros serviços oferecidos pela FASAR.

PARÁGRAFO ÚNICO: A partir do registro das informações coletadas, através da pesquisa de satisfação, é possível planejar ações que venham abrandar ou eliminar os focos de insatisfação dos estudantes.

CAPÍTULO III DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 8º - O cargo de Ouvidor da FASAR - Faculdade Santa Rita de Novo Horizonte 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 instituição; e
- IV. Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações da instituição.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO

Art. 9º - Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas por meio do formulário eletrônico disponível no site da instituição.

PARÁGRAFO ÚNICO: A resposta à solicitação será feita única e exclusivamente pelo e-mail do usuário do serviço.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 10 - A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I – Por estudantes e ex-alunos da FASAR;
- II – Por funcionários técnico-administrativos da FASAR;
- III – Por funcionários docentes da FASAR;
- 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. 11 - A Ouvidoria recebe:

- I – Reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da Instituição e sobre serviços prestados pela FASAR;
- II – Sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações da FASAR;
- III – Dúvidas, em que o solicitante pode obter variadas informações; e

IV – Elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários, docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na FASAR.

CAPÍTULO VII DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 12 - São consideradas unidades da FASAR, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

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

II – Os setores da FASAR e seus serviços, como: Biblioteca, Pesquisa e Extensão, Coordenação de Pós-Graduação, dentre outros;

III – as empresas que atuam dentro da Faculdade e seus serviços, como: cantina, serviço de reprografia, Empresa Jr., dentre outros;

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

V – Os cursos e departamentos, quando a solicitação for dirigida a eles como um todo;

VI – A Diretoria da FASAR, quando a solicitação for dirigida a ela.

CAPÍTULO VIII DAS INSTÂNCIAS

Art. 13 - 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 Diretoria Administrativa e Financeira da FASAR;

II – No caso de solicitações ligadas a Setores e a seus serviços, o Responsável pelo Setor;

III – No caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da Faculdade e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento;

IV – No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico/administrativo, o Responsável pelo Setor, ou a Diretoria da FASAR;

V – No caso de solicitações ligadas especificamente a funcionário docente, o Coordenador do Curso e/ou o Diretor Acadêmico da FASAR;

VI – No caso de solicitações ligadas ao curso (graduação, pós-graduação ou extensão), o Coordenador do Curso;

VII – No caso de solicitações ligadas às atividades de pesquisa e extensão, o Coordenador da Gerência de Práticas ou o Coordenador do Núcleo de Extensão, Divulgação e Eventos da FASAR.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A Ouvidoria irá contatar as unidades por e-mail.

PARÁGRAFO SEGUNDO: As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender as questões ligadas à Ouvidoria.

PARÁGRAFO TERCEIRO: Quando contatadas, as unidades têm até cinco dias úteis para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

CAPÍTULO IX DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 14 - 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 e e-mail do solicitante;

V – Forma de contato mantido;

VI – Proveniência da demanda: estudante, funcionário técnico- administrativo, docente , ex-aluno, comunidade externa e outros;

VII – Tipo de demanda: reclamação, sugestão, dúvida ou elogio;

VIII – Unidade envolvida;

IX – Situação apresentada; e

X – Resposta.

Art. 15º - 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. 16º - A Diretoria da FASAR - Faculdade Santa Rita de Novo Horizonte 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.

CAPÍTULO X DA DIVULGAÇÃO

Art. 17 - A Ouvidoria divulga, semestralmente, no site e nos murais da FASAR, os dados gerais do serviço.

Art. 18 - A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

I – o número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas do semestre;

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, dúvidas e elogios;

IV – As categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria – reclamações, sugestões, dúvidas e elogios, relacionadas aos grupos de usuários;

V – As categorias das demandas recebidas por unidade, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas às unidades envolvidas; e

VI – Os encaminhamentos adotados.

CAPÍTULO XI DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 19 - O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria da FASAR - Faculdade Santa Rita de Novo Horizonte.