



FAF

REGULAMENTO DA OUVIDORIA
Faculdade de Alta Floresta - FAF

2011

SUMÁRIO

CAPÍTULO I.....	3
DA OUVIDORIA	3
CAPÍTULO II	3
DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES.....	3
CAPÍTULO III	4
DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR	4
CAPÍTULO IV	5
DO ATENDIMENTO	5
CAPÍTULO V	5
DOS USUÁRIOS.....	5
CAPÍTULO VI.....	5
DAS CATEGORIAS DE DEMANDA.....	5
CAPÍTULO VII.....	6
DAS UNIDADES ENVOLVIDAS.....	6
CAPÍTULO VIII	6
DAS INSTÂNCIAS	6
CAPÍTULO IX.....	7
DA DOCUMENTAÇÃO	7

REGULAMENTO DA OUVIDORIA **Faculdade de Alta Floresta - MT**

CAPÍTULO I **DA OUVIDORIA**

Art. 1º A Ouvidoria da FACULDADE DE ALTA FLORESTA - FAF, doravante apenas Faculdade é o 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:

I - Assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;

II - Reunir informações sobre diversos aspectos da Faculdade, com o fim de subsidiar o planejamento institucional;

III - Favorecer a construção de uma nova cultura solidária e interativa entre os colaboradores da faculdade no aperfeiçoamento, melhoria e planejamento dos processos acadêmicos e administrativos;

IV - Trabalhar em sinergia com a Autoavaliação Institucional, aprimorando e sugerindo ações de gestão acadêmica, funcional e administrativa;

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

Art. 3º O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Direção da Faculdade, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor Geral.

Art. 4º O Ouvidor 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 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 15 (quinze) 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 - sugerir às instâncias administrativas, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

VI - 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 deverá um docente ou técnico administrativo facilitador das relações entre o cidadão e a Instituição, e deverá possuir os seguintes requisitos:

I - capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;

II - ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades;

III - Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, transparente e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO

Art. 7º Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pelo e-mail:
<http://www.fafior.com.br/faf/>

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 8º A Ouvidoria pode ser utilizada por:

- I - estudantes;
- II - funcionários técnico-administrativos;
- III - docentes;
- IV - pessoas da comunidade local e regional;
- V - 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;
- 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 instituição, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

I - as instalações físicas da Faculdade, como: salas de aula, banheiros, laboratórios, recepção e biblioteca;

II - setores técnicos administrativos e seus serviços, como: biblioteca, secretaria, tesouraria, protocolo, coordenação dos cursos de graduação, pesquisa e extensão, Coordenação de Pós-Graduação, dentre outros;

III - as empresas que atuam dentro da Faculdade e seus serviços, como: cantina, dentre outros;

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

V - os cursos e setores, quando a solicitação for dirigida a eles como um todo;

VI - a Diretoria, quando a solicitação for dirigida a ela.

CAPÍTULO VIII

DAS INSTÂNCIAS

Art. 12. 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 Direção ou coordenação de turno;

II - no caso de solicitações ligadas a Setores e a seus serviços, ao Coordenador do Setor e Diretor;

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;

IV - no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico administrativo, o Coordenador de turno e Diretor;

VI - no caso de solicitações ligadas especificamente a funcionário docente, o Coordenador de curso;

VII - no caso de solicitações ligadas ao curso, o Coordenador do curso;

VIII - no caso de solicitações ligadas às atividades de pós-graduação, pesquisa e extensão, o Coordenador de Pós-Graduação Pesquisa e Extensão;

§ 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. 13. 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 ou por e-mail;

VI - proveniência da demanda-estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;

VII - tipo de demanda-reclamação, sugestão, consulta ou elogio;

VIII – unidade ou setor envolvido envolvida;

IX - situação apresentada;

X – resposta as pessoas interessadas

Art. 14. 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
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 15. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pela Direção Geral da Faculdade.

Regulamento aprovado em reunião realizada em 20 de maio de 2011

Faculdade de Alta Floresta –FAF

Prof. Dr. José Antônio Tobias
Direção Geral