

FACULDADES EST

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I

DA NATUREZA E DAS FINALIDADES DA OUVIDORIA

Art. 1º - A Ouvidoria da Faculdades EST é um canal de ligação entre a comunidade acadêmica, comunidade externa, docentes, discentes, funcionários e as instâncias administrativas da Faculdades EST, visando acolher as demandas dos diversos segmentos que a compõem, qualificar as ações da administração, favorecer e evidenciar a democracia interna, pautada na legislação afim, no Regimento da Faculdades EST, nos Princípios de Conduta Ética e demais normas internas da Faculdades EST.

Art. 2º - São objetivos da Ouvidoria da Faculdades EST:

- I. Assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas; e
- II. Reunir informações pertinentes à sua atuação na Faculdades EST, com o fim de subsidiar o planejamento institucional em sua totalidade.

CAPÍTULO II

DA PESSOA RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º - A Ouvidoria e a pessoa por ela responsável estão ligadas à Reitoria da Faculdades EST, estando a pessoa responsável subordinada diretamente ao Reitor.

PARÁGRAFO ÚNICO: A pessoa responsável pela Ouvidoria será indicada e nomeada pelo Reitor, para um mandato de 02 (dois) anos, durante o qual terá garantia de estabilidade e total liberdade para agir conforme os requisitos e prerrogativas do cargo, como consta deste Regulamento.

Art. 4º - A pessoa responsável pela Ouvidoria da Faculdades EST 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 segundo os princípios da dignidade da pessoa, evitando quaisquer formas de discriminação e/ou pré-julgamento;
- IV. Agir com integridade, transparência, lealdade 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 - A pessoa responsável pela Ouvidoria da Faculdades EST tem as seguintes atribuições:

I. Receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas das comunidades acadêmicas interna e externa quanto de outros setores afins aos serviços prestados pela Faculdades EST;

II. Encaminhar aos cursos ou setores envolvidos as solicitações para que possam:

a. No caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como fidedigno.

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 do trabalho.

III. Transmitir aos solicitantes as posições das unidades envolvidas, no prazo máximo de dez dias úteis, contados do recebimento da manifestação do reclamado;

IV. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;

V. Encaminhar, mensalmente, ao Reitor, Relatório das Solicitações à Ouvidoria, não podendo constar os nomes dos usuários, conforme os critérios abaixo:

a. Para o Reitor, a listagem completa; e

b. Para os Pró-Reitores, caso o requeiram, a listagem das solicitações ligadas às respectivas Pró-Reitorias;

VI. Elaborar e divulgar relatórios semestrais sobre o andamento da Ouvidoria;

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 IES;

IX. Retomar a sugestão, quando aceita pelo curso ou setor, mas não realizada;

PARÁGRAFO ÚNICO: A partir do registro das informações coletadas, propor ações que venham abrandar ou eliminar os focos de insatisfação dos membros da comunidade.

CAPÍTULO III

DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE PESSOA RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA

Art. 6º - O cargo de pessoa responsável pela Ouvidoria da Faculdades EST exige os seguintes requisitos:

I. Ter curso superior completo;

II. Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;

III. Ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da instituição;

IV. Ter sensibilidade para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações dos demandados;

V. Integrar o quadro de funcionários da Faculdades EST, de preferência como docente.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO

Art. 7º - Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente ou por telefone, nas quartas-feiras, das 18h00 às 19h00, ressalvados feriados, em local apropriado e bem acessível a toda comunidade; ou ainda por *e-mail* e através do formulário *on line*, disponível no *site* da Faculdades EST na Internet, durante 24 horas, todos os dias.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 8 - A Ouvidoria pode ser utilizada:

I. Por estudantes da Faculdades EST;

II. Por funcionários técnico-administrativos da Faculdades EST;

III. Por docentes da Faculdades EST;

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. 9 - A Ouvidoria recebe:

I. Reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer cursos ou setores da Instituição e sobre serviços prestados pela Faculdades EST;

II. Sugestões, em que o solicitante pode propor alternativas para melhorar os cursos, os setores e os serviços prestados e/ou as instalações da Faculdades EST;

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 Faculdades EST.

CAPÍTULO VII

DOS SETORES ENVOLVIDOS

Art. 10 - São considerados setores da Faculdades EST, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

I. As instalações físicas da Faculdades EST, como: salas de aula, estacionamentos, banheiros, laboratórios, auditórios, recepção, pista de atletismo, portões, calçadas, vias pavimentadas, capela, dentre outros;

II. Os órgãos da Faculdades EST voltados para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão, e seus serviços, tais como Central de Atendimento, Biblioteca, Clínica de Musicoterapia, Vigilância, Recursos Humanos, Setor de Informática, Multimídia, dentre outros;

III. As empresas que atuam dentro da Faculdades EST e nela prestam serviços, tais como lanchonete, serviço de reprografia, dentre outros;

IV. Os funcionários técnico-administrativos e docentes da Faculdades EST, quando a solicitação for direcionada;

V. Os cursos e coordenações, quando a solicitação for dirigida a eles como um todo;

VI. A Reitoria da Faculdades EST, 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 dos setores envolvidos:

I. No caso de solicitações ligadas às instalações físicas, à Pró-Reitoria de Gestão da Faculdades EST;

II. No caso de solicitações ligadas aos cursos e setores e a seus serviços, ao Coordenador do curso e/ou dos setores e Pró-Reitoria correspondente;

III. No caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da Faculdades EST e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Reitor;

IV. No caso de solicitações gerais ligadas a empresas que atuam dentro da Faculdades EST, diretamente à Reitoria;

V. No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o Coordenador do Setor e à Pró-Reitoria correspondente;

VI. No caso de solicitações ligadas especificamente a docente, ao próprio docente, ao coordenador do curso e à Pró-Reitoria correspondente;

VII. No caso de solicitações ligadas ao curso, ao Coordenador e à Pró-Reitoria correspondente.

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

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

§3º Quando procurados, os cursos e setores têm prazo de até dez dias úteis para receber a pessoa responsável pela Ouvidoria 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: por telefone, e-mail ou pessoalmente;
- VI. Proveniência da demanda: estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;
- VII. Tipo de demanda-reclamação: sugestão, consulta ou elogio;
- VIII. Curso ou setor envolvido;
- IX. Situação apresentada; e
- X. 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, que serão de conhecimento exclusivo da Ouvidoria.

Art. 14 - O Reitor recebe periodicamente a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, o setor envolvido, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

CAPÍTULO X DA DIVULGAÇÃO

Art. 15 - A Ouvidoria divulgará, semestralmente, no Site da Faculdades EST, os dados gerais dos serviços solicitados.

Art. 16 - A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

- I. O número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas do período;
- 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 e por telefone;

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;

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

VII. Os encaminhamentos adotados.

CAPÍTULO XI

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 17- O afastamento da pessoa responsável pela Ouvidoria poderá ocorrer:

I- A pedido da própria pessoa responsável pela Ouvidoria;

II- Pela ineficiência ou desídia reiterada;

III- Com o término de seu mandato;

IV- Mediante dispensa de ofício.

§ único - A dispensa de ofício dependerá de maioria simples do Conselho Acadêmico.

Art. 18 - O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Acadêmico da Faculdades EST.

Regulamento aprovado em reunião do Conselho de Acadêmico realizada no dia 25 de maio de 2016.