

**CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR MAIS
FACULDADE DE INHUMAS - FACMAIS**

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

INHUMAS- GOIÁS

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

A ouvidoria é um serviço especial de comunicação interna e externa com identificação ou anonimamente, que tem o objetivo maior de ouvir e receber queixas, informações, críticas e sugestões vindas da comunidade acadêmica: discentes, docentes e colaboradores, bem como a toda comunidade externa e parceiros que a FacMais tem para desenvolver seus projetos. A FacMais disponibiliza esse serviço por meio do site institucional com link próprio e ainda por meio de contato direto com os órgãos diretivos. O acatamento de considerações e as devidas respostas à comunidade interna e a sociedade são oferecidos pelos órgãos diretivos e pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), que tentam atender a todos na medida das possibilidades, visando à melhoria da instituição e as suas atividades acadêmicas e serviços terceirizados, contribuindo assim, para a convivência harmoniosa em todos os setores que fazem parte da FacMais.

Art. 1º - A Ouvidoria da FacMais é um 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. Estreitar as relações ao contribuir com a solução de problemas surgidos de forma individualizada e neutra, sempre ouvindo as reclamações, sugestões e, principalmente buscando transparência e agilidade nas ações para a melhor solução e tomada de decisões acadêmicas nos conflitos que fazem parte das relações institucionais;
- II. Assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;

- III. Reunir informações sobre diversos aspectos da Faculdade, com o fim de subsidiar o planejamento institucional.
- IV. 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.
- V. Trabalhar em sinergia com a Autoavaliação Institucional, aprimorando e sugerindo ações de gestão acadêmica, funcional e administrativa.

CAPÍTULO II

DO CARGO DE OUVIDOR E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º - o cargo de ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Direção da Faculdade, estando o Ouvidor subordinado diretamente à Direção.

Parágrafo Único: O Ouvidor será indicado pela Direção Acadêmica e nomeado pela Direção 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 seu atendimento;
- c. No caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.
- d. No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.

III. Responder aos solicitantes, no prazo mínimo de 24h a demanda e iniciar os procedimentos inerentes ao esclarecimento da mesma, bem como, o prazo máximo de até cinco 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 as sugestões, quando aceita pela unidade, mas não realizada.

CAPÍTULO III

DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 6º - O cargo de ouvidor exige os seguintes requisitos:

- I. Ter curso superior completo;
- II. Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, descrição e organização;
- III. Ter desenvoltura para se comunicar com as diversidades;
- IV. Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO

Art. 7º - Na ouvidoria, as pessoas são atendidas por meio de telefone, pelo site no endereço eletrônico www.facmais.edu.br, por meio do e-mail institucional ouvidoria@facmais.edu.br e pelo Portal do Aluno.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 8º - A ouvidoria pode ser utilizada:

- I. Por discentes;
- II. Por corpo técnico-administrativo;
- III. Por docentes;
- IV. Por pessoas da comunidade local.

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 e;
- IV. Elogios, em que o solicitante pode enaltecer os funcionários técnico administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na faculdade.

CAPÍTULO VII DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 10º - 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 etc.
- II. Os setores técnico-administrativos e seus serviços, como: Biblioteca, secretaria, central de atendimento ao discente coordenação dos cursos de graduação e coordenações de órgãos de apoio dentre outros;
- III. As empresas que atuam dentro da Faculdade e seus serviços, como: cantina e demais serviços terceirizados, dentre outro;
- IV. Os funcionários técnico-administrativos e docentes da faculdade, quando a solicitação for direcionada;
- V. Os cursos e departamentos, 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. 12º - 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 curso;
- II. No caso de solicitações ligadas a Setores e os seus serviços, ao Coordenador do Curso e Diretoria;
- III. No caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da Faculdade e os seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta à Diretoria;

IV. No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico administrativo, a Coordenação de Curso e Direção Acadêmica;

V. No caso de solicitações ligadas especificamente a funcionário docente, o Coordenador de curso;

VI. No caso de solicitações ligadas ao curso, a Coordenação de curso;

VII. No caso de solicitações ligadas às atividades Extensão, a Coordenação do NEIC.

§ 1º: A Ouvidoria pode contatar a Direção e Coordenadores Geral de acordo com a complexidade de cada caso.

§ 2º: As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender a questão ligada à Ouvidoria.

§ 3º: Quando procuradas, a Diretoria e Coordenadores tem até 05 (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. 13º - Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas (conforme anexo) 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 envolvida;

IX. Situação apresentada e;

X. Resposta.

Art. 14º - A documentação das solicitações pode ser acessada durante um ano, por qualquer pessoa, exceto no que diz respeito aos incisos II e IV do artigo anterior, ou seja, o nome e o endereço do solicitante.

CAPÍTULO X

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 15º - O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior de Administração (CONSU) e revoga as disposições em contrário. A forma de atendimento da Ouvidoria passa a ser na forma do art. 7º deste Regulamento.

Inhumas, 22 de dezembro de 2021
Conselho Superior de Administração (CONSU)