

# REGULAMENTO DA OUVIDORIA

SÃO JOSÉ DOS CAMPOS - SP

2021



## REGULAMENTO DA OUVIDORIA

### CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

**Art.1º** - A Ouvidoria da Faculdade IBRA de Tecnologia - FITEC 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 da FITEC:

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 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 diretor Geral, estando o Ouvidor subordinado diretamente aos Mantenedores.

**Art.4º** O Ouvidor da FITEC 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;

VI – Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

**Art.5º** - O Ouvidor da Faculdade IBRA de Tecnologia- FITEC 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 ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
- c) No caso de consultas: 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 cinco dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamando, as posições das unidades envolvidas;

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



V – encaminhar, bimestralmente, a Listagem das Solicitações não podendo constar os nomes dos usuários;

- a) Para o Diretor Geral da Faculdade, a listagem completa;
- b) Para o Diretor Geral da Faculdade, caso o requeiram, listagem das solicitações ligadas às respectivas Diretorias;

VI – Elaborar e divulgar relatórios bimestrais 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 Instituição;

IX – 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 da Faculdade IBRA de Tecnologia – FITEC 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 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 pessoalmente ou por telefone, de segunda à sexta-feira, nos turnos da manhã, tarde e noite, ou ainda por e-mail e através do formulário *online*, disponível no site da FITEC na internet, durante 24 horas, todos os dias.

## CAPÍTULO V

### DOS USUÁRIOS

**Art.8º** - A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I – por estudantes da FITEC;
- II – por funcionários técnico-administrativos da FITEC;
- III – por funcionários docentes da FITEC;
- IV – por pessoas da comunidade local e regional;
- 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 VII

### DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

**Art.10.** São consideradas unidades da FITEC, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

I – as instalações físicas da Faculdade, como: salas de aula, pista de atletismo, ginásio de esportes, estacionamentos, portões, calçadas, vias pavimentadas, banheiros, laboratórios, Centro de Convivência, piscina, dentre outros;

II – os setores da FITEC e seus serviços, como: Protocolo, Núcleo de atendimento ao Aluno, Biblioteca, Telefonia, Vigilância, Recursos Humanos, Livraria, setor de Informática, dentre outros;

III – as empresas que atuam dentro da Faculdade, e seus serviços. Como: restaurantes, lancherias, serviços de reprografia, dentre outros;

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

V – os cursos e departamentos, quando a solicitação for dirigida a eles;

VI – as Diretorias e suas Assessorias, quando a solicitação for dirigida a elas.

## CAPÍTULO VIII

### DAS INTÂNCIAS

**Art.11.** Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

I – no caso de solicitações ligadas às instalações físicas, o Coordenador do Campus ou Coordenador Administrativo;



II – no caso de solicitações ligadas a setores e a seus serviços, o Coordenador ou o 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 ao Diretor Administrativo;

IV – no caso de solicitações gerais ligadas à empresas que atuam dentro da FITEC, diretamente o Diretor Administrativo;

V – no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário docente, o Coordenador do Curso e/ou o Chefe do Departamento;

VI – no caso de solicitações gerais ligadas especificamente a um funcionário docente, o Coordenador do Curso e/ou o Chefe do Departamento;

VII – no caso de solicitações ligadas a um curso, Coordenador do Curso;

VIII – no caso de solicitações ligadas a um Departamento, o Chefe do departamento.

IX – no caso de solicitações ligadas a um departamento em geral, em assuntos ligados ao ensino de graduação, o Coordenador de Graduação da Faculdade;

X – no caso de solicitações ligadas aos cursos e departamentos em geral, em assuntos ligados às atividades de pós graduação, pesquisa e extensão, os Coordenadores de pós-Graduação, de pesquisa e de extensão e Relações Comunitárias;

XI – no caso de solicitações ligadas à escola, a Direção da Escola.

Coordenadora de Extensão e Relações Comunitárias.

**§ 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.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 - pessoal, por telefone, e-mail ou formulário online;
- 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;
- X – Respostas.





**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.

**Art.14.** O Diretor Geral da Faculdade 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.

**Art.15.** Os Diretores da FITEC, caso o requeiram, recebem a listagem das solicitações relacionadas às unidades ligadas às suas Diretorias, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

## CAPÍTULO X DA DIVULGAÇÃO

**Art.16.** A Ouvidoria divulga, bimestralmente, na *home Page* da FITEC na *Internet* e na Intranet da Instituição, os dados gerais dos serviços dos dois meses antecedentes.

**Art.17.** 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/fax e pelo formulário online;

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.

## CAPÍTULO XI

### DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art.18.** O representante Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior.

