

REGULAMENTO INSTITUCIONAL OUVIDORIA MODALIDADE PRESENCIAL E A DISTÂNCIA

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º - A Ouvidoria da FADITU, é um elo entre a comunidade – acadêmica ou externa e a gestão acadêmica e administrativa da Faculdade, visando agilizar e contribuir para com a missão institucional.

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

- I assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;
- II reunir informações sobre diversos aspectos da Unidade de Ensino, com o fim de contribuir para a gestão institucional.

CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR, ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS

Art. 3º - O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Diretoria Administrativa, estando o Ouvidor a ela subordinado.

Art. 4º - O (A) Ouvidor (a) 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;
- VII. agir em consonância com a Diretoria Administrativa.

Art. 5º - O (A) Ouvidor(a) tem as seguintes atribuições e competências:

Atribuições:

- I. receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;
- II. encaminhar aos setores envolvidos as solicitações para que possam:
 - no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
 - no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
 - no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;
 - 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 reclamado, as posições dos setores envolvidos;
- IV. registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
- V. encaminhar, semestralmente, a Listagem das Solicitações, não podendo constar os nomes dos usuários para: as Mantenedoras, Diretoria Administrativa e Diretoria Acadêmica.
- VI. atuar conjuntamente com a CPA quanto a sugerir à gestão administrativa medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

Competências:

- I. Receber as informações relativas a eventuais desvios na prestação dos serviços oferecidos pela faculdade;
- II. Coletar, analisar, sistematizar e interpretar dados e informações que se tornem necessárias para o adequado processamento de denúncias tendo em vista a tomada de posição pautada na justiça e nos direitos;
- III. Acompanhar - até uma eventual e possível solução final - as informações (denúncias, reclamações, sugestões, opiniões, perguntas ou elogios) consideradas pertinentes;
- IV. Registrar e repassar, a quem de direito, as reclamações, denúncias, opiniões, perguntas, elogios, críticas e sugestões feitas por acadêmicos, funcionários ou professores.

FACULDADE DE DIREITO DE ITU

CAPÍTULO III

DOS REQUISITOS PARA O

CARGO DE OUVIDOR

Art. 6º - O cargo de Ouvidor da faculdade 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 os diversos setores institucionais;
- IV. ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações dos setores.

CAPÍTULO IV

DO ATENDIMENTO

Art. 7º - Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas por e-mail específico da ouvidoria, disponível no site da FADITU (ouvidoria@faditu.edu.br).

CAPÍTULO V

DOS USUÁRIOS

Art. 8º - A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. por acadêmicos;
- II. por funcionários técnico-administrativos;
- III. por docentes/tutores;

- 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 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 Unidade de Ensino;
- II. sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações da Unidade de Ensino;
- III. consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações;
- IV. elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários – técnico- administrativos e/ou docentes/tutores.

CAPÍTULO VII DOS SETORES ENVOLVIDOS

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

- I. as instalações físicas;
- II. os setores que a compõem e seus serviços;
- III. as empresas que atuam dentro da Unidade de Ensino e seus serviços, como: cantina, estacionamento, dentre outros;

- IV. os funcionários técnico-administrativos e docentes/tutores, quando a solicitação for direcionada;
- V. os cursos e Coordenações, quando a solicitação lhes for dirigida;
- VI. as Mantenedoras, a Diretoria Administrativa e a Diretoria Acadêmica, quando a solicitação lhes for dirigida.

CAPÍTULO VIII DAS INSTÂNCIAS

Art. 11. - A Ouvidoria pode contatar com os setores, através de e-mail, ou solicitar conversa presencial de acordo com a complexidade de cada caso.

§1º Os setores envolvidos devem atender questões ligadas à Ouvidoria.

§2º Quando procurados, os setores têm até cinco dias úteis para receber o Ouvidor(a) e o mesmo prazo para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

CAPÍTULO IX DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 12. - Todas as solicitações à Ouvidoria serão documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I. data do recebimento da demanda;
- II. data da resposta;
- III. nome do solicitante;
- IV. e-mail do solicitante;
- V. proveniência da demanda – estudante, funcionário técnico-administrativo, docente/tutor ou comunidade;
- VI. tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;

VII. descarte dos documentos podem ocorrer após um ano da demanda.

CAPÍTULO X DA DIVULGAÇÃO

Art. 13. - A Ouvidoria divulgará, semestralmente, no site da faculdade os dados gerais dos serviços prestados.

CAPÍTULO XI DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 14. - O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelas Mantenedoras, revogadas as disposições em contrário.

Itu/SP, janeiro de 2019.

FACULDADE DE DIREITO DE ITU