



REGULAMENTO DA OUVIDORIA

Cuiabá - 2020

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA IES

A Diretoria Geral da Faculdade Invest de Ciências e Tecnologia no uso de suas atribuições legais resolve regulamentar a Ouvidoria, como se segue:

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria da IES 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 IES:

- I – assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas; e
- 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 IES 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; e
- VI – promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art. 5º O Ouvidor da IES 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 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 – encaminhar, bimestralmente, a *Listagem das Solicitações à Ouvidoria*, não podendo constar os nomes dos usuários:

- a) para o Diretor Geral da Faculdade, a listagem completa; e
- b) para os Diretores, caso o requeiram, a 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; e

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 IES 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 casa; e

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 pessoalmente ou por telefone, de segundas e sextas-feiras, nos turnos da manhã, tarde e noite, ou ainda por *e-mail* e através do formulário *on line*, disponível no *site* da IES na Internet, durante 24 horas, todos os dias.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 8º A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I – por estudantes da IES;
- II – por funcionários técnico-administrativos IES;
- III – por funcionários docentes da IES;
- 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. 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 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 IES, 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 Faculdade 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, serviço de reprografia, dentre outros;
- 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;
- VI – as Diretorias e suas Assessorias, quando a solicitação for dirigida a elas.

CAPÍTULO VIII DAS INSTÂNCIAS

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 o 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 a empresas que atuam dentro da Faculdade, diretamente o Diretor Administrativo;
- V – no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico - administrativo, o Coordenador ou o Encarregado do Setor;
- VI – no caso de solicitações 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, o Coordenador do Curso;
- VIII – no caso de solicitações ligadas a um Departamento, o Chefe do Departamento;
- IX – no caso de solicitações ligadas aos cursos e departamentos 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 *on line*;

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. 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 Faculdade, 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, semestralmente, na *home page* da IES na *Internet* e na *Intranet* da Instituição, os dados gerais do serviço 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 *on line*;

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; e

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 presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior.



Misleine Ornellas Pinto
Diretora Geral