

Regulamento da Ouvidoria

TÍTULO I

DA OUVIDORIA E SUAS FINALIDADES

Art. 1º. A Ouvidoria da Faculdade AGES é órgão interno vinculado à Diretoria-geral, representa um mecanismo institucionalizado de interação entre a comunidade acadêmica, alunos, professores, egressos, funcionários, e membros da sociedade civil organizada, com as instâncias administrativas da Academia, visando a contribuir para o aperfeiçoamento da gestão institucional, no que se refere ao tratamento das demandas das comunidades interna e externa

Art. 2º. A Ouvidoria da Faculdade AGES tem por finalidade:

- I. oferecer à comunidade externa e interna um canal de comunicação com a administração da AGES para o encaminhamento de suas demandas;
- II. proporcionar oportunidades de intervenção crítica da gestão da Instituição, visando o exame das reivindicações formuladas, a melhoria das atividades desenvolvidas e dos serviços prestados pela Universidade;
- III. estimular a prática da cidadania, mediante a participação crítica do corpo discente, docente, técnico-administrativo e da comunidade externa na qualidade dos serviços educacionais prestados;
- IV. assegurar aos usuários dos serviços prestados pela Academia, o direito à informação, orientando-o a respeito dos meios disponíveis para obtê-la.

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º A Faculdade AGES terá um Ouvidor, nomeado pelo diretor-geral.

Art. 4º. O Ouvidor exercerá a função por um prazo máximo de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzido.

Art. 5º O Ouvidor deve agir em consonância com o presente regulamento e pautado pelas seguintes diretrizes:

- I. facilitar e simplificar o acesso dos usuários aos serviços de Ouvidoria;
- II. atuar na prevenção de conflitos;

- III. atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento, buscando solucionar rapidamente as questões;
- IV. agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- V. resguardar o sigilo das informações do solicitante, quando for o caso, e garantir o direito à resposta, acompanhando cada caso até a sua finalização; e
- VI. divulgar a Ouvidoria aos vários segmentos da comunidade que podem utilizar seu trabalho.

Art. 6º. São atribuições do Ouvidor:

- I. receber demandas – reclamações, sugestões, solicitações ou elogios – provenientes da comunidade interna e externa da AGES;
- II. encaminhar as demandas aos setores envolvidos com os casos recebidos para que possam:
 - a. no caso de reclamações, encaminhá-las aos setores competentes para que as verifiquem, a fim de justificá-las e/ou corrigi-las;
 - b. no caso de sugestões, examiná-las, adotá-las, ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
 - c. no caso de solicitações, responder às questões dos solicitantes, orientando-os de acordo com as normas institucionais; e
 - d. no caso de elogios, conhecer os aspectos positivos e socializá-los enviando-os aos setores interessados;
- III. sugerir melhorias no caso de funcionamento ineficaz de setores internos ou conduta ilegal de qualquer membro da instituição, bem como propor à Direção do *campus* a abertura de sindicância ou inquérito disciplinar, para que sejam apuradas informações de conhecidas irregularidades.
- IV. informar aos solicitantes da Ouvidoria, isoladamente ou em conjunto com os setores envolvidos, as orientações recebidas, no prazo máximo de 10 (dez dias) úteis.
- V. informar aos responsáveis pelos diferentes setores, quando estes não apresentarem no prazo estabelecido as informações e/ou solução para a demanda apresentada.
- VI. registrar todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria e as respostas/soluções oferecidas aos usuários.

- VII. divulgar, bimestralmente, em local acessível à toda a comunidade acadêmica relatório dos atendimentos realizados pela Ouvidoria, devendo manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades.

CAPÍTULO III

DA OUVIDORIA E DOS REQUISITOS PARA A FUNÇÃO DE OUVIDOR

Art. 7º. Para o exercício da função de Ouvidor são exigidos os seguintes requisitos:

- I. ter curso superior completo;
- II. demonstrar competências para assumir as funções previstas com responsabilidade, discricção e organização; e
- III. demonstrar sensibilidade no trato dos problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, reconhecer os limites impostos pelas normas institucionais.

CAPÍTULO IV

DA OUVIDORIA E DO ATENDIMENTO

Art. 8º. Na Ouvidoria, os usuários são atendidos pessoalmente ou por telefone, assim como por *e-mail* ou fax, semanalmente.

Art. 9º. São considerados pertinentes à Ouvidoria as demandas, elogios ou reclamações que se referem:

- I. às instalações físicas, tais como: salas de aula, estacionamento, portarias/catracas, banheiros, laboratórios, pátio, dentre outros;
- II. aos setores e seus serviços, tais como: atendimento ao aluno, biblioteca, telefonia, vigilância, departamento de pessoal, setor de informática e laboratórios, dentre outros;
- III. aos serviços prestados pelas empresas que atuam nas dependências do campus, tais como: lanchonetes, lojas, dentre outros;
- IV. aos funcionários técnico-administrativos e aos docentes da AGES, quando a demanda for direcionada a eles;
- V. aos cursos e departamentos, quando a demanda for dirigida a eles; e
- VI. à direção e suas assessorias, quando a demanda for dirigida a eles.

CAPÍTULO V

DOS USUÁRIOS

Art. 10. A Ouvidoria é utilizada por toda a comunidade acadêmica da AGES, assegurando aos usuários a investigação dos fatos contidos nas demandas e o direito à resposta de forma objetiva e imparcial.

Art. 11. Os usuários deverão informar corretamente os dados da demanda para que a Ouvidoria possa averiguá-la, mantendo o respeito e a ética para com as pessoas e os setores envolvidos, dentro dos padrões de moral e dos bons costumes.

Parágrafo Único. A Ouvidoria não atende casos anônimos, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários, quando for o caso.

CAPÍTULO VI

DA OUVIDORIA E DAS CATEGORIAS DAS SOLICITAÇÕES

Art. 12. A Ouvidoria recebe:

- I. reclamações, nas quais o usuário se refere aos serviços prestados pela AGES;
- II. sugestões, nas quais o usuário pode sugerir alternativas para melhorar os serviços prestados e/ou as instalações;
- III. solicitações, nas quais o usuário pode obter variadas informações ou ser encaminhado ao setor competente para o caso;
- IV. elogios, nos quais o solicitante pode elogiar atitudes dos funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes.

CAPÍTULO VII

DA OUVIDORIA E SUAS INSTÂNCIAS

Art. 13. Para oferecer respostas aos usuários, a Ouvidoria encaminha as solicitações recebidas às seguintes instâncias:

- I. no caso de demandas relacionadas às instalações físicas, ao Diretor do *Campus* e na falta dele aos Assistentes de Diretoria;
- II. no caso de demandas relacionadas aos setores/departamentos e aos seus serviços, ao Diretor, Coordenador ou Assessor do setor e/ou do departamento;

- III. no caso de demandas relacionadas às empresas que atuam nas dependências da AGES e aos seus serviços, ao proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Diretor-geral, assim como à Diretoria de Campus.
- IV. no caso de demandas relacionadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, ao Diretor, Coordenador ou Assessor do setor e/ou do departamento;
- V. no caso de demandas relacionadas especificamente a um docente, ao Coordenador de Curso no âmbito do *campus*;
- VI. no caso de demandas relacionadas a um curso, ao Coordenador de Curso no âmbito do *campus*;
- VII. no caso de demandas relacionadas aos cursos e aos departamentos em geral, em assuntos relacionados ao ensino de graduação e às atividades de pós-graduação, pesquisa e extensão, ao Coordenador de Curso no âmbito do *campus* e ao Diretor-geral.

Parágrafo único. O Ouvidor, no exercício de suas atribuições, poderá solicitar aos setores competentes informações, cópias de documentos, consultar documentos, bem como solicitar colaboração de outros setores, funcionários do corpo técnico-administrativo e professores para solução de casos específicos encaminhados à Ouvidoria.

CAPÍTULO VIII

DA OUVIDORIA E DO REGISTRO DAS SOLICITAÇÕES

Art. 14. Todas as solicitações enviadas à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujos registros devem constar:

- I. data do recebimento da solicitação;
- II. data da resposta;
- III. nome do solicitante;
- IV. endereço, telefone e *e-mail* do usuário;
- V. forma de contato mantido (pessoal, por telefone, via eletrônica, fax);
- VI. proveniência da demanda (discente, funcionário técnico-administrativo, docente, egresso ou sociedade civil);
- VII. categoria da demanda (reclamação, sugestão, solicitação ou elogio);
- VIII. breve descritivo da demanda; e

IX. resposta dada pela Ouvidoria.

Art. 15. O registro dos casos recebidos pode ser acessado 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 usuário.

Art. 16. A Ouvidoria contribui com a Avaliação Institucional Interna da AGES, informando bimestralmente, à Coordenação da CPA, um registro dos casos encaminhados à Ouvidoria. A Coordenação da CPA deve sistematizar as demandas recebidas pela Ouvidoria e registrá-las no seu relatório semestral.

CAPÍTULO IX

DA OUVIDORIA E DA DIVULGAÇÃO

Art. 17. A Ouvidoria divulgará, bimestralmente, os dados gerais dos casos recebidos nos meses antecedentes, preservando o sigilo das informações que demandarem esse tratamento.

Art. 18. A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

- I. número total de casos recebidos em cada mês e o total dos dois meses;
- II. quantidade por categoria dos casos recebidos por mês e o total de casos registrados de acordo com o tipo de usuário;
- III. quantidade de casos recebidos por meio de acesso.

CAPÍTULO X

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 19. Sempre que necessário esse Regulamento será alterado e encaminhado à aprovação da Diretoria geral da Faculdade AGES.

Art. 20. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação em xx/09/2014.