

FACULDADE DE SANTA INÊS - FSI

REGULAMENTO - OUVIDORIA

ECOSSISTEMA BRASÍLIA EDUCACIONAL

CONSELHO SUPERIOR

FACULDADE DE SANTA INÊS - FSI

Institui o regulamento da Ouvidoria da Faculdade de Santa Inês – FSI.

CAPÍTULO I - DA OUVIDORIA

Art. 1º. A Ouvidoria da Faculdade de Santa Inês – FSI, transpõe uma interlocução entre a comunidade interna e externa, no sentido de prever as necessidades acadêmicas e priorizar a melhoria constante do ambiente institucional.

Art. 2º. São Objetivos da Ouvidoria:

- I – Receber as considerações da comunidade interna e externa, em suas preocupações, proposições e sugestões;
- II – Sugerir à Direção, Coordenação e Setores, procedimentos que contribuam para a melhoria dos serviços prestados.

CAPÍTULO II - DAS DIRETRIZES E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 3º. A Ouvidoria está ligada a Direção Geral à qual estão subordinados os Ouvidores.

Art. 4º. A Ouvidoria possui em suas atribuições, as seguintes Diretrizes:

- I – Disponibilizar meios de comunicação à comunidade interna e externa para com a Instituição;
- II – Tomar conhecimento sobre todas as solicitações e, ao mesmo tempo, atender àquelas passíveis e consideráveis que venham a contribuir com toda a comunidade acadêmica, na melhoria do processo institucional;
- III – Agir com integridade, ética e imparcialidade;

IV – Resguardar o sigilo da informação;

V – Promover a divulgação da Ouvidoria ao público interno e externo.

Art. 5º. A Ouvidoria da Faculdade de Santa Inês – FSI, tem as seguintes atribuições:

I – Receber as informações, elogios, solicitações, sugestões e reclamações e, atentamente, lhes conferir mérito para possíveis ajustes;

II – Encaminhar às coordenações ou setores envolvidos as solicitações para que possam:

a) No caso das informações, atribuírem conhecimentos, para possíveis ajustes ou mesmo entendimento dos fatos;

b) Sobre os elogios, elevar os aspectos positivos e, se possível, basear-se nestes para constantes melhorias e, principalmente, levar ao conhecimento dos interessados;

c) As solicitações, verificá-las e encaminhá-las aos setores destinados, bem como coordenações ou direção, para fins de análise e emissão de parecer se da possibilidade ou impossibilidade de sua adoção;

d) As reclamações serão devidamente verificadas, no sentido de verificar os fatos, compreendê-los, corrigi-los ou não os reconhecer, uma vez da falta de clareza das informações ou mesmo quando estas resultarem do desencontro de informações.

III – Após análise e possíveis encaminhamentos, os solicitantes interessados, caso haja necessidade, saberão das decisões por meio formal.

IV – Registrar todas as solicitações junto à Ouvidoria por meio do e-mail da ouvidoria para que esta possa encaminhá-las aos interessados. Registros feitos diretamente aos setores ou mesmo pessoas, não serão registrados.

V – Encaminhar Relatório Anual à Direção e Coordenações, enfatizando as sugestões evidenciadas ou mesmo os resultados das mesmas, junto a Instituição.

VI – Sugerir frequentemente melhorias institucionais, de acordo com as solicitações evidenciadas.

VII – Retornar as sugestões, quando aceita pelo setor, porém, não adotada.

CAPÍTULO III - DO ATENDIMENTO

Art. 6º. Na Ouvidoria, os usuários são atendidos via Portal Institucional e através do e-mail amplamente divulgado e acessível a toda a comunidade.

CAPÍTULO IV - DOS USUÁRIOS

Art. 7º. A Ouvidoria pode ser utilizada por:

- I - Acadêmicos;
- II - Docentes;
- III - Funcionários;
- IV - Pessoas da comunidade externa.

CAPÍTULO V - DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 8º. Todas as solicitações à Ouvidoria serão documentadas, em cujo registro deve constar:

- I - Data do recebimento da demanda;
- II - Nome do solicitante;
- III - Identificação da unidade/telefone/e-mail do solicitante;
- IV - Forma de contato mantido: formulário da internet, caixas de sugestões interpostas na Instituição, telefone, e-mail ou pessoalmente.
- V - Proveniência da demanda: funcionário, docente, discente ou comunidade;
- VI - Característica da demanda: reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VII - Cargo ou Setor envolvido;
- VIII - Situação apresentada;
- IX - Resposta.

CAPÍTULO VI - DA DIVULGAÇÃO

Art. 9º. A Ouvidoria irá divulgar, anualmente, por meio de relatório, o total de demandas recebidas, destacando nestas informações as categorias as quais foram especificadas.

CAPÍTULO VII - DO CARGO DE OUVIDOR E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 10º. O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados a Direção Geral da Faculdade de Santa Inês – FSI, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor Geral.

Art. 11º. O Ouvidor da Faculdade de Santa Inês – FSI deverá agir de acordo com este regulamento, sendo pautado pelas seguintes diretrizes:

- I. Atuar na prevenção de conflitos;
- II. Atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento.
- III. Agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- IV. Resguardar o sigilo das informações;
- V. Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art. 12º. O Ouvidor da Faculdade de Santa Inês – FSI 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 aos setores envolvidos as solicitações para que possam:
 - a) No caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou encaminhar esclarecimentos em caso de incoerências na informação original;
 - b) No caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
 - c) No caso de consultas responderem as questões dos solicitantes; e

d) No caso de elogio: reconhecer e dar *feedback* quanto aos aspectos positivos do trabalho.

III. Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de 3 (três) 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, para conhecimento da Instituição.

V. Elaborar e divulgar relatórios anuais sobre o andamento da Ouvidoria.

CAPÍTULO VIII - DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 13º. Requisitos exigidos para o cargo de Ouvidor da Faculdade de Santa Inês – FSI:

I. Possuir nível superior completo;

II. Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;

III. Ter desenvoltura para se comunicar de forma empática e construtiva;

IV. Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes.

CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 14º. O presente Regulamento poderá ser modificado, integral ou parcialmente, com aprovação, por maioria absoluta, dos membros do Conselho Superior.

Art. 15º. Este Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior da Faculdade de Santa Inês – FSI, revogando-se todas as disposições em contrário.

Santa Inês - MA, 11 de agosto de 2021.

CONSUP - FSI