

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

A direção da FAECA Dom Bosco - Faculdade de Educação, Ciências e Artes Dom Bosco de Monte Aprazível, no uso de suas atribuições regimentais, torna válido e efetivo o presente regulamento.

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da FAECA Dom Bosco é órgão interno vinculado à Direção e Coordenação Geral, representa um mecanismo institucional de interação entre a comunidade acadêmica, alunos, professores, egressos, funcionários e membros da sociedade civil organizada, com as instâncias administrativas da IES, visando contribuir para o aperfeiçoamento da gestão institucional, no que se refere ao tratamento das demandas das comunidades interna e externa.

OBJETIVOS

A Ouvidoria da FAECA Dom Bosco tem por objetivo:

- I. Estreitar o relacionamento entre a Instituição e os alunos da graduação e pós-graduação;
- II. Atuar na melhoria dos serviços prestados;
- III. Atuar na solução e prevenção de conflitos
- IV. Estimular a participação do discente como agente estimulador e gerador de mudanças;
- V. Conhecer as expectativas discentes e relação aos cursos da faculdade.





ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

O Ouvidor da IES será nomeado pela Direção e exercerá a função por um prazo máximo de 02 (dois) anos, podendo ser reconduzido.

O Ouvidor da IES 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 caso a caso até a sua finalização; e
- VI. Divulgar a Ouvidoria aos vários segmentos da comunidade que podem utilizar seu trabalho.

ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

São atribuições do Ouvidor da FAECA Dom Bosco:

- I. Receber demandas, reclamações, sugestões, consultas, denúncias ou elogios provenientes da comunidade interna e externa da IES;
- II. Encaminhar as demandas aos setores envolvidos com as solicitações;
- III. Sugerir melhorias, propor à Direção a abertura de sindicância ou inquérito disciplinar, para que sejam apuradas irregularidades;
- IV. Informar aos solicitantes da Ouvidoria, isoladamente ou em conjunto com os setores envolvidos, as orientações recebidas;
- V. Informar à Direção quando os setores competentes não apresentarem as informações e/ou solução para a demanda apresentada;
- VI. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria, não atendendo solicitações anônimas;



- VII. Garantir o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários, quando for o caso;
- VIII. Demonstrar competências para assumir as funções previstas com responsabilidade, discrição e organização; e
- IX. Demonstrar sensibilidade no trato dos problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, reconhecer os limites impostos pelas normas institucionais.

ATENDIMENTO

Na Ouvidoria, os usuários são atendidos via formulário disponível em <https://site.faeca.com.br/ouvidoria> e respondidos pelo email ouvidoria@faeca.com.br, assim como pessoalmente, quando necessário e agendado.

São consideradas pertinentes à Ouvidoria as demandas, elogios ou reclamações que se referem:

- I. Às instalações físicas, tais como: salas de aula, estacionamento, portarias, 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, Núcleo de Prática Jurídica, Empresa Júnior, dentre outros;
- III. Aos serviços prestados que atuam nas dependências da IES, tais como: cantinas, serviços de reprografia, dentre outros;
- IV. Aos funcionários técnico-administrativos e aos docentes da IES, quando a solicitação for direcionada a eles;
- V. Aos cursos, quando a solicitação for dirigida a eles; e
- VI. À direção, quando a solicitação for dirigida a ela.

USUÁRIOS

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

Os usuários deverão informar corretamente os dados da solicitação para que a Ouvidoria possa averiguá-la, mantendo o respeito e a ética para com as pessoas e os setores envolvidos.

TIPOS DE SOLICITAÇÃO

A Ouvidoria recebe:

- I. Reclamações, nas quais o usuário se refere aos serviços prestados pela IES;
- II. Sugestões, nas quais o usuário pode sugerir alternativas para melhorar os serviços prestados e/ou as instalações;
- III. Consultas, 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; e
- V. Denúncias que estejam relacionadas ao andamento dos serviços prestados pela IES.

INSTÂNCIAS

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

- I. No caso de solicitações relacionadas às instalações físicas, ao Diretor ou Coordenador Geral da IES;
- II. No caso de solicitações relacionadas aos setores e aos seus serviços, ao chefe do setor;
- III. No caso de solicitações relacionadas aos serviços que atuam nas dependências da IES, ao Coordenador Geral;
- IV. No caso de solicitações relacionadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, ao Diretor ou Coordenador Geral;





- V. No caso de solicitações relacionadas especificamente a um docente, ao Coordenador de Curso;
- VI. No caso de solicitações relacionadas a um curso, ao Coordenador de Curso;
- VII. No caso de solicitações relacionadas aos cursos e aos departamentos em geral, em assuntos relacionados ao ensino de graduação e às atividades de pós-graduação, se houver, ao Coordenador de Curso.

O Ouvidor, no exercício de suas atribuições, poderá solicitar aos setores competentes informações, consultas ou cópias de documentos, bem como solicitar colaboração do corpo técnico-administrativo, docente e Direção para solução de casos específicos encaminhados à Ouvidoria;

A Ouvidoria contribui com a Avaliação Institucional Interna da FAECA Dom Bosco.

Esse regulamento entra em vigor na data de sua publicação.

Monte Aprazível, 13 de junho de 2019.

Vanderlei Pereira

Diretor