

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria do Instituto Cenecista de Ensino Superior de Santo Ângelo é um elo de ligação 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 do IESA:

I – assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria contínua 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 como órgão suplementar, prestam serviços de assessoria à Direção, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor.

Art. 4º O Ouvidor do IESA 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 do Instituto Cenecista de Ensino Superior de Santo Ângelo 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 dois 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 – elaborar e divulgar relatórios anuais sobre o andamento da Ouvidoria;

VI – manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

VII – sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição; e

VIII – 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 do Instituto Cenecista de Ensino Superior de Santo Ângelo exige os seguintes requisitos:

I – possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;

II – ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da casa; e

III – ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações da unidade.

CAPÍTULO IV

DO ATENDIMENTO

Art. 7º Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas por telefone, de segundas a sextas-feiras, nos turnos da tarde e noite, ou ainda por *e-mail* e através do formulário *on line*, disponível no *site* do IESA na Internet, durante 24 horas, sete dias por semana.

CAPÍTULO V

DOS USUÁRIOS

Art. 8º A Ouvidoria pode ser utilizada:

I – por estudantes do IESA;

II – por funcionários técnico-administrativos do IESA;

III – por funcionários docentes do IESA;

IV – por pessoas da comunidade local e regional; e

V – por pessoas de outras comunidades.

CAPÍTULO VI

DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 9º A Ouvidoria recebe:

I – reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da Rede e sobre serviços prestados pelo IESA;

II – sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações da Instituição;

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 Instituição.

CAPÍTULO VII

DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 10. São consideradas unidades da Instituição, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

I – as instalações físicas da Faculdade, como: salas de aula, ginásio de esportes, estacionamentos, portões, calçadas, vias pavimentadas, banheiros, laboratórios, dentre outros;

II – os setores da Faculdade e seus serviços, como: Protocolo, Núcleo de Atendimento ao Aluno, Biblioteca, Telefonia, Vigilância, Recursos Humanos, Setor de bolsas, Setor de Informática, dentre outros;

III – as empresas que atuam dentro da Faculdade e seus serviços, como: lancheria, 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 – à Direção 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, à Direção ou o Coordenador Administrativo;

II – no caso de solicitações ligadas a Setores e a seus serviços, à Direção 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 Coordenador Administrativo;

IV – no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico administrativo Responsável pelo Setor;

VI – no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário docente, o Coordenador do Curso;

VII – no caso de solicitações ligadas a um curso, o Coordenador do Curso;

VIII – no caso de solicitações ligadas a um Departamento, o responsável pelo Departamento;

IX – no caso de solicitações ligadas aos cursos e departamentos em geral, em

assuntos ligados ao ensino de graduação, o Coordenador Acadêmico;

X – no caso de solicitações ligadas aos cursos e departamentos em geral, em assuntos ligados às atividades de pós-graduação, pesquisa e extensão, o Coordenador de Pós- Graduação, de Pesquisa e de Extensão.

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 quando identificado

IV – endereço/telefone/*e-mail* do solicitante quando identificado

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.

Art. 14. O Diretor da Faculdade recebe, diariamente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, 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, anualmente em Relatório Específico, os dados gerais do último ano.

Art. 17. A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

I – o número total das demandas recebidas no ano;

II – o número de solicitações registradas de acordo com cada setor e

III – 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.

CAPÍTULO XI

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 18. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua publicação.

Santo Ângelo, 13 de junho de 2011.