



FACULDADE PAULISTA DE SERVIÇO SOCIAL

REGULAMENTO GERAL DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º – O presente Regulamento estabelece as diretrizes, estratégias, objetivos e responsabilidades para o funcionamento e a gestão das atividades desenvolvidas pelo serviço de Ouvidoria da Faculdade Paulista de Serviço Social.

Art. 2º – O serviço de Ouvidoria da Faculdade Paulista de Serviço Social é atividade diretamente responsável pelo aperfeiçoamento do serviço institucional junto aos segmentos da sociedade civil e aos diversos setores da instituição.

Art. 3º – São objetivos da Ouvidoria:

1. Receber e dar o devido encaminhamento às reclamações, às críticas, às sugestões, aos elogios ou às demais contribuições que lhe forem dirigidas por membro da comunidade acadêmica ou da comunidade externa;
2. Analisar as informações, reclamações e sugestões recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores competentes;

3. Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição; e
4. Reunir informações sobre diversos aspectos da instituição, com o fim de contribuir para a gestão institucional.

CAPÍTULO II

DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 4º – O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados às direções administrativa e pedagógica ou funcionário de representatividade na IES.

Art. 5º – O Ouvidor age de acordo com as seguintes prerrogativas:

1. Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;
2. Atuar na prevenção de conflitos;
3. Atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
4. Agir com integridade, transparência e imparcialidade;
5. Resguardar o sigilo das informações; e
6. Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art. 6º – O Ouvidor tem as seguintes atribuições:

1. Receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;
2. Encaminhar aos setores envolvidos as solicitações para que possam: No caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

No caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

No caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; e

No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho;

3. Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de dez dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições dos setores envolvidos;
4. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
5. Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição; e
6. Encaminhar novamente a sugestão, quando a mesma tiver sido acolhida pelas instâncias administrativas, porém, por alguma razão, ainda não realizada.

CAPÍTULO III DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 7º – O cargo de Ouvidor exige os seguintes requisitos:

1. Ter curso superior completo;
2. Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;
3. Ter desenvoltura para se comunicar, tanto com a comunidade acadêmica, quanto com a comunidade externa; e
4. Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações institucionais e/ou legais.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO

Art. 8º – Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas por e-mail, através do endereço eletrônico ouvidoria@fapss.br ou por formulário próprio, a ser preenchido na IES ou outros mecanismos que a IES ainda vier a disponibilizar.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 9º – A Ouvidoria pode ser utilizada por:

1. Estudantes da Faculdade;
2. Funcionários técnico-administrativos da Faculdade;
3. Funcionários docentes da Faculdade;
4. Pessoas da comunidade local e regional.

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. 10 – A Ouvidoria recebe:

1. Reclamações dos serviços prestados pela Faculdade;
2. Sugestões, com alternativas para melhorar os serviços prestados pela Faculdade Presidente Antônio Carlos de Uberaba;
3. Consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações; e
4. Elogios a funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros aspectos que considere eficientes na Faculdade.

CAPÍTULO VII

DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 11 – Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

1. Data do recebimento da demanda;
2. Data da resposta;

3. Nome do solicitante;
4. Endereço/telefone/e-mail do solicitante;
5. Proveniência da demanda – estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;
6. Tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
7. Situação apresentada; e
8. Resposta.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 12 – Este regulamento entra em vigor na data de sua aprovação, revogando-se as disposições em contrário.

FALE CONOSCO

Digite seu Nome

Digite seu e-mail

Escolha seu Departamento

Direção

Secretaria

Financeiro

Ouvidoria

Biblioteca

TI

Curso de Serviço Social

Digite a Mensagem