



# **REGULAMENTO DA OUVIDORIA**

**2009**

## CAPÍTULO I – DO OBJETO E DOS OBJETIVOS

**Art. 1º.** O presente Regulamento tem por objeto disciplinar a atividade de Ouvidoria da Faculdade Sumaré para toda a comunidade acadêmica, estabelecendo suas características e instâncias administrativas.

**Art. 2º.** A Ouvidoria da Faculdade Sumaré, representada por um ouvidor, é o órgão de otimização da comunicação e aperfeiçoamento dos padrões e mecanismos de transparência, eficiência, segurança e controle dos serviços prestados no âmbito de suas unidades, e tem como objetivos:

**I** - Assessorar a Direção Geral da Faculdade Sumaré quanto aos itens de maior incidência ou de maior relevância, com o fim precípua de reestruturação de ações e procedimentos para toda a comunidade acadêmica.

**II** - orientar a comunidade acadêmica em relação à utilização da Ouvidoria;

**III** - identificar suas instâncias e forma de resolução e orientação das necessidades de docentes e discentes; e

**IV** - permitir a participação efetiva da comunidade, tendo em vista a melhoria das condutas acadêmicas e administrativas.

## CAPÍTULO II – DA OUVIDORIA E SUAS ATRIBUIÇÕES

**Art. 3º** A função de Ouvidor será exercida por um profissional, indicado pela Direção Geral e designado pela Entidade Mantenedora, o Instituto Sumaré de Educação Superior – ISES.

**Art. 4º** A Ouvidoria tem como atribuições:

**I** – permitir o acesso dos discentes e docentes que tenham questões relativas à administração, às atividades acadêmicas e pedagógicas, não atendidas ou esclarecidas pelos meios regulares de atendimento;

**II** – receber e analisar situações de conflito e, após sua análise, oferecer orientações e encaminhamento de providências solucionadoras, compatíveis com as boas práticas da gestão, respeitando o regimento da Faculdade Sumaré;

**III** – desenvolver suas atividades com integridade, transparência e cortesia, com o objetivo de prevenir conflitos e solucionar divergências;

**IV** – zelar pela confidencialidade de suas intervenções, restringindo as informações aos níveis de relacionamento necessários para a solução dos problemas;

**V** - responder aos demandantes, no prazo máximo de 96 horas, a todas as solicitações recebidas, encerrando-as ou informando aos interessados quanto ao período de tempo necessário para fazer sua intervenção;

**VI** - manter registros dos atendimentos encaminhados à Ouvidoria, guardando sigilo sobre a identificação dos solicitantes;

**VII** – elaborar relatórios mensais dos atendimentos prestados, encaminhando-os à Diretoria Geral;

**VIII** – sugerir, com base nos atendimentos prestados, ações de melhoria dos sistemas de atendimento administrativo, acadêmico e pedagógico; e

**IX** – garantir que, antes do atendimento pela Ouvidoria, os demandantes tenham percorrido os trâmites normais estabelecidos para cada caso, bem como que a queixa ou sugestão tenha sido encaminhada, anteriormente, aos órgãos competentes, conforme a estrutura organizacional da Faculdade Sumaré.

### **CAPÍTULO III – DO PERFIL DO OUVIDOR**

**Art. 5º** O Ouvidor da Faculdade Sumaré deve ter como atributos:

**I** – formação compatível para o exercício do atendimento às demandas que lhe são encaminhadas;

**II** - possuir conduta ilibada e paciente para a condução dos conflitos que lhe são apresentados;

**III** - ter acesso e poder de decisão para encaminhamento das questões recebidas;

**IV** - ser sensível para com as questões recebidas e atitude de busca de soluções.

### **CAPÍTULO IV – DO PROCESSO DE ATENDIMENTO**

**Art. 6º** As demandas para a Ouvidoria devem obedecer como trâmite:

**I** - A comprovação inicial de que o interessado utilizou, antecipadamente, os meios regulares representados pela estrutura organizacional para a obtenção de informações e solução de problemas;

**II** - Os assuntos de ordem financeira devem tramitar, prioritariamente, nas secretarias de atendimento das Unidades e, em segunda instância, no Departamento de Cobrança da Faculdade, antes de serem encaminhados à Ouvidoria;

**III** - Os assuntos acadêmicos e pedagógicos devem ser tratados com as secretarias das Unidades, com o apoio do Gestor da Unidade e do Coordenador do Curso, no que couber, antes de apresentação à Ouvidoria;

**IV** - A Ouvidoria deve verificar que todos os assuntos recebidos tenham sido objeto de apreciação dos setores competentes, antes de sua entrada para a Ouvidoria;

**V** - O atendimento da Ouvidoria dar-se-á por via eletrônica, a partir do e-mail: [ouvidoria@facsumaré.com.br](mailto:ouvidoria@facsumaré.com.br), nos horários de atendimento regular da Faculdade Sumaré;

**VI** - O atendimento por via eletrônica deverá gerar protocolo de

atendimento com data e horário, e será motivo de retorno e confirmação da aceitação da demanda pela Ouvidoria.

**§ 1º** - A Ouvidoria não atenderá às solicitações anônimas e tem por obrigação a preservação dos interessados que com ela fizerem contato.

**§ 2º** - A Ouvidoria se presta a receber reclamações, sugestões e elogios de qualquer natureza, no campo administrativo, acadêmico e pedagógico.

**§ 3º** - Somente serão aceitas as demandas realizadas de acordo com o rigor de conduta e respeito por parte dos autores.

**§ 4º** - As demandas desrespeitosas poderão ser encaminhadas à Diretoria Geral e seu autor estará sujeito às punições previstas no Regimento da Faculdade Sumaré.

**Art. 7º** Todas as demais unidades administrativas da Faculdade Sumaré, assim como os prestadores de serviços contratados, devem priorizar as solicitações de esclarecimentos da Ouvidoria.

**§ 1º** A Ouvidoria concederá à comunidade acadêmica, aos órgãos institucionais e prestadores de serviços contratados prazo razoável para o atendimento de suas requisições.

**§ 2º** A Ouvidoria acompanhará até a decisão do pedido, devendo ser informado das ações realizadas em decorrências do procedimento adotado.

**Art. 8º** Todas as solicitações à Ouvidoria são cadastradas no sistema de registros da Ouvidoria, constando:

- I - data de entrada da demanda;
- II - natureza da demanda;
- III - procedimentos de solução do conflito;
- IV - data de retorno ao solicitante.

## CAPÍTULO V – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 9º** Este Regulamento da Ouvidoria entrará em vigor a partir do segundo semestre de 2009 e será atualizado anualmente, de acordo com as necessidades constatadas no período anterior.

Aprovado pelo Conselho de Gestão Superior da Faculdade Sumaré