

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

Capítulo I – Das Disposições Gerais

Art. 1º. Este Regulamento disciplina as atribuições e o funcionamento da Ouvidoria da FACULDADE ANCLIVEPA SÃO PAULO.

Capítulo II – Da Ouvidoria

Art. 2º. A Ouvidoria é órgão sem caráter administrativo, executivo ou deliberativo, mas de natureza mediadora, com a finalidade de receber, encaminhar e acompanhar opiniões, comentários, críticas e elogios aos membros da comunidade acadêmica, bem como do público em geral a todos os setores da FACULDADE ANCLIVEPA SÃO PAULO, sendo responsável também por fazer chegar ao usuário uma resposta das instâncias administrativas implicadas.

Parágrafo Único. A Ouvidoria da FACULDADE ANCLIVEPA SÃO PAULO atua com autonomia e absoluta imparcialidade, vinculada diretamente à Diretoria da FACULDADE ANCLIVEPA SÃO PAULO com o objetivo de zelar pelos princípios da legalidade, moralidade e eficiência administrativa, resguardando o sigilo das informações.

Capítulo III – Das Atribuições da Ouvidoria

Art. 3º. São atribuições da Ouvidoria:

I – ouvir, receber e encaminhar opiniões, comentários, críticas e elogios aos diversos setores da FACULDADE ANCLIVEPA SÃO PAULO, acompanhando o processo até a solução final;

II – sugerir aos diversos setores da FACULDADE ANCLIVEPA SÃO PAULO, medidas que possam contribuir para melhorar o funcionamento dos serviços prestados;

III – estabelecer canais de comunicação de forma aberta e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações;

IV – informar ao autor da solicitação os devidos esclarecimentos, alternativas e soluções.

Capítulo IV – Do Ouvidor

Art. 4º. O Ouvidor da FACULDADE ANCLIVEPA SÃO PAULO será nomeado pelo Diretor e exercerá a função por um mandato de 02 (dois) anos, permitida a sua recondução.

Parágrafo Único. Para o exercício da função de Ouvidor são exigidos os seguintes requisitos:

I – ter curso superior completo;

II – demonstrar competências para assumir as funções previstas com responsabilidade, discrição e organização;

III – demonstrar sensibilidade no trato dos problemas dos usuários e, ao mesmo tempo, reconhecer os limites impostos pelas normas institucionais.

Art. 5º. Compete ao Ouvidor:

I – desenvolver estratégias de atuação para a efetivação dos serviços prestados;

II – atuar com agilidade e precisão no encaminhamento das críticas, elogios, informações, reclamações, solicitações, sugestões e questionamentos aos diversos setores da FACULDADE ANCLIVEPA SÃO PAULO;

III – elaborar relatórios referentes às manifestações identificadas;

IV – ouvir com compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito as críticas, elogios, informações, reclamações, solicitações, sugestões e questionamentos encaminhados;

V – atender às manifestações de membros da comunidade acadêmica, bem como do público em geral;

VI – acompanhar o processo até a sua solução, proteger os direitos de toda a comunidade acadêmica, impedindo a ocorrência de abusos na prestação de serviços, com a finalidade de corrigir erros e potencializar os acertos.

Capítulo V – Do Atendimento

Art. 6º. Na Ouvidoria, os usuários são atendidos por e-mail.

Capítulo VI – Dos Usuários

Art. 7º. A Ouvidoria pode ser utilizada por todos os membros da comunidade acadêmica, bem como o público em geral, assegurando aos usuários a investigação dos fatos contidos nas solicitações e o direito à resposta de forma objetiva e imparcial.

Art. 8º. 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.

Parágrafo Único. A Ouvidoria não atende solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários, quando for o caso.

Capítulo VII – Das Categorias das Solicitações

Art. 9º. A Ouvidoria recebe:

I – reclamações, nas quais o usuário se refere aos serviços prestados pela FACULDADE ANCLIVEPA SÃO PAULO;

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 usuário pode elogiar atitudes dos funcionários e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes;

V – denúncias que estejam relacionadas ao andamento dos serviços prestados pela FACULDADE ANCLIVEPA SÃO PAULO.

Capítulo VIII – Do Registro das Solicitações

Art. 10. Todas as solicitações enviadas à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujos registros devem constar:

I – data do recebimento e da resposta da solicitação;

II – nome do usuário, com endereço, telefone e e-mail;

III – proveniência da solicitação (corpo discente, corpo docente, corpo técnico-administrativo, egresso ou público em geral);

IV – categoria de solicitação (reclamação, sugestão, consulta e elogio);

V – breve descritivo da solicitação;

VI – resposta da solicitação.

Art. 11. O registro das solicitações pode ser acessado durante um ano, por qualquer pessoa, exceto no que diz respeito ao inciso II do artigo anterior.

Capítulo IX – Da Divulgação

Art. 12. A Ouvidoria divulgará, semestralmente, os dados gerais das solicitações recebidas nos meses antecedentes, preservando o sigilo das informações que demandarem esse tratamento.

Art. 13. A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

I – número total das solicitações recebidas em cada mês e o total dos 06 (seis) meses;

II – quantidade por categoria das solicitações recebidas por mês e o total de solicitações registradas de acordo com o tipo de usuário.

Capítulo X – Das Disposições Finais

Art. 14. As situações omissas ou de interpretação duvidosas surgidas da aplicação das normas deste Regulamento, deverão ser dirimidas pelo Conselho Superior.

Art. 15. Este Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior.