ANEXO XXI – REGULAMENTO DA OUVIDORIA

INSTITUTO TEOLÓGICO PADRE GIULIANO - ITEPAGI

FACULDADE REGIONAL JAGUARIBANA- FRJ

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

2021

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da FRJ é um elo de ligação entre a comunidade acadêmica, a comunidade externa e as demais instâncias da Faculdade, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia.

São objetivos da Ouvidoria da FRJ:

1. Assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas; e
2. 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

O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados ao setor da Direção, estando o ouvidor subordinado diretamente ao Diretor Geral.

O ouvidor da FRJ age de acordo com as seguintes prerrogativas:

1. Facilitar e simplificar, ao máximo, o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;
2. Atuar na prevenção de conflitos;
3. Agir com integridade, transparência e imparcialidade;
4. Resguardar o sigilo das informações; e
5. Promover a divulgação da Ouvidoria tornando-a conhecida dos vários públicos que possam ser beneficiados pelo seu trabalho.

O Ouvidor da FRJ tem as seguintes atribuições:

1. Receber demandas, reclamações, sugestões e elogios – provenientes tanto da comunidade acadêmica, quanto da comunidade externa;
2. Encaminhar às unidades envolvidas as solicitações, para que possam:
   - no caso de reclamações, explicar o fato, corrigi-lo ou não o reconhecer como verdadeiro;
   - no caso de sugestões, adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade da sua adoção;
   - no caso de elogios, conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.

3. Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de cinco dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;

4. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;

5. Encaminhar, semanalmente, o relatório das solicitações à Ouvidoria, constando os nomes e os e-mails, ou telefones dos usuários;

- Para a direção da Faculdade, o relatório completo;
- Para os demais setores, caso o requeiram, o relatório das solicitações ligadas aos respectivos setores;
- Elaborar e divulgar relatórios semestrais do andamento da Ouvidoria;
- Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição.

CAPÍTULO III

DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

O cargo de Ouvidor da FRJ exige os seguintes requisitos:

- Curso superior completo (ter uma boa leitura e escrita);
- Capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade. Discrição e organização;
- Desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da casa; e
- Sensibilidade para compreender os problemas dos estudantes e, ao mesmo tempo, as limitações da Faculdade.

CAPÍTULO IV

DO ATENDIMENTO

Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas por telefone e e-mail, de segunda-feira a sexta-feira.

CAPÍTULO V

DOS USUÁRIOS

A Ouvidoria pode ser utilizada:

- Por estudantes da FRJ;
- Por funcionários técnico-administrativos da FRJ;
- Por funcionários docentes da FRJ;
- Por pessoas da comunidade local;
- Por pessoas de outras comunidades.

Parágrafo Único: A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e dados pessoais dos usuários.

CAPÍTULO VI

DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

A Ouvidoria recebe:

1. reclamações em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da Instituição e sobre serviços prestados pela FRJ;
2. sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações da FRJ;
3. elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na FRJ.

CAPÍTULO VII

DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

São consideradas unidades da FRJ, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões e elogios:

- As instalações físicas da Faculdade, como: salas de aula, portões, laboratórios, vias pavimentadas, banheiros, laboratórios, centros de convivência, dentre outros;
- Os setores da FRJ e seus serviços, como: núcleo de atendimento ao aluno, biblioteca, secretaria, setor de informática, dentre outros;
- As empresas que atuam dentro da Faculdade e seus serviços, como lanchonetes, serviço de reprografia, dentre outros;
- Os funcionários técnico-administrativos e docentes da FRJ, quando a solicitação for direcionada;
- Os cursos e departamentos, quando a solicitação for dirigida a eles;
- As coordenações, a direção e suas assessorias, quando a solicitação for dirigida a elas.

CAPÍTULO VIII

DAS INSTÂNCIAS

Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instancias, dentro das unidades envolvidas:

- No caso de solicitações ligadas às instalações físicas, o Diretor Administrativo;
- No caso de solicitações ligadas a setores e a seus serviços, o responsável do setor;
- 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;
- No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o responsável do setor;
- No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário docente, o coordenador do curso e/ou responsável pelo setor;
- No caso de solicitações ligadas a um curso, o coordenador do curso;
- No caso de solicitações ligadas a um setor, o chefe de departamento;
- No caso de solicitações ligadas aos cursos e setores em geral, em assuntos ligados às atividades de pós-graduação, pesquisa e extensão, os coordenadores de pós-graduação, de pesquisa e de extensão.

A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, através de telefone ou por e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender questões ligadas à Ouvidoria.

Quando procuradas, as unidades têm até cinco dias úteis para receber o Ouvidor e o mesmo prazo para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

CAPÍTULO IX

DA DOCUMENTAÇÃO

Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar;

- A data de recebimento da demanda;
- Data da resposta;
- Nome do solicitante;
- Endereço/telefone/e-mail do solicitante.

Os diretores da Faculdade receberão, semanalmente, o relatório das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

Os responsáveis pelos setores da FRJ, caso o requeiram, receberão o relatório das solicitações relacionadas às unidades ligadas aos seus setores, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

CAPÍTULO X

DISPOSIÇÕES GERAIS

O presente Regulamento entra em vigor na data da sua aprovação pela direção da FRJ, revogadas as disposições em contrário.