

# FACULDADE ADVENTISTA DA BAHIA

## REGULAMENTO DA OUVIDORIA



Cachoeira – BA  
Julho de 2016

## Sumário

DA OUVIDORIA .....	3
DA FUNÇÃO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES .....	3
DOS REQUISITOS PARA A FUNÇÃO DE OUVIDOR.....	4
DO ATENDIMENTO .....	5
DOS USUÁRIOS .....	5
DAS CATEGORIAS DE DEMANDA .....	5
DAS UNIDADES ENVOLVIDAS.....	6
DAS INSTÂNCIAS .....	6
DA DOCUMENTAÇÃO .....	7
DA DIVULGAÇÃO.....	8
DISPOSIÇÕES GERAIS .....	8

## CAPÍTULO I

### DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria da Faculdade Adventista da Bahia é um elo de ligação entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas da FADBA, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria da FADBA:

I – assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas; e

II – reunir informações sobre diversos aspectos da Faculdade, com o fim de contribuir para a gestão institucional.

## CAPÍTULO II

### DA FUNÇÃO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º A função de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados a Direção Geral, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor Geral.

Art. 4º O Ouvidor da FADBA 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 da Faculdade Adventista da Bahia 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 as 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 quinze dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições dos departamentos envolvidas;
- IV – registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
- V – encaminhar, semestralmente, a Listagem das Solicitações à Ouvidoria, não podendo constar os nomes dos usuários:
- a) para a Diretoria, a listagem completa; e
  - b) para os Chefes de departamento, caso o requeiram, a listagem das solicitações ligadas às respectivas áreas;
- VI – elaborar e divulgar relatórios semestrais sobre o andamento da Ouvidoria;
- VII – manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- VIII – Manter os formulários de manifestação dos últimos dois anos organizados e em condições adequadas de conservação.
- IX – sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição; e
- X – retomar a sugestão, quando aceita pelo departamento mas não realizada.

### CAPÍTULO III

#### DOS REQUISITOS PARA A FUNÇÃO DE OUVIDOR

Art. 6º A função de Ouvidor da Faculdade Adventista da Bahia exige os seguintes requisitos:

- I – ter curso superior completo;
- II – possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;

III – ter desenvoltura para se comunicar com os diversos departamentos da Faculdade; e

IV – ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.

#### CAPÍTULO IV

##### DO ATENDIMENTO

Art. 7º Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente ou por telefone, por e-mail, através do formulário online, disponível no site da FADBA, durante 24 horas, todos os dias, ou ainda o formulário físico que podem ser depositados nas urnas.

#### CAPÍTULO V

##### DOS USUÁRIOS

Art. 8º A Ouvidoria pode ser utilizada:

I – por estudantes da FADBA;

II – por funcionários técnico-administrativos da FADBA;

III – por docentes da FADBA;

IV – por pessoas da comunidade local e regional; e

V – por pessoas de outras comunidades.

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. 9º A Ouvidoria recebe:

I – reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer departamentos da Instituição e sobre serviços prestados pela FADBA;

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

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 FADBA.

## CAPÍTULO VII

### DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

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

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

II – os setores da FADBA e seus serviços, como: Secretaria Acadêmica, Filantropia, Finanças Estudantis, Biblioteca, Telefonia, Vigilância, Recursos Humanos, Setor de Informática, dentre outros;

III – as empresas que atuam dentro da Faculdade e seus serviços, como: cantinas, serviço de reprografia, dentre outros;

IV – os funcionários técnico-administrativos e docentes da FADBA, quando a solicitação for direcionada;

V – os cursos e departamentos, quando a solicitação for dirigida a eles; e

VI – a Diretoria, 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, o Diretor Administrativo;

II – no caso de solicitações ligadas a Setores e a seus serviços, o Encarregado do Setor e/ou o seu superior imediato;

III – no caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da Faculdade e a seus serviços, o Diretor Administrativo;

V – no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o Encarregado do Setor;

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

VII - no caso de solicitações ligadas aos núcleos de pós-graduação, pesquisa e extensão, os coordenadores de cada uma das áreas e/ou o Diretor Acadêmico da Faculdade.

VIII – no caso de solicitações ligadas a um curso, o Coordenador do Curso e/ou o Coordenador de área;

IX – no caso de solicitações de cunho acadêmico não direcionado a algum curso será encaminhado ao Diretor Acadêmico da Faculdade;

§ 1º A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

§ 2º As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas à Ouvidoria.

§ 3º Quando procuradas, as unidades têm um prazo de até cinco dias úteis para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

## 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;

IV – endereço, telefone, e-mail do solicitante;

V – forma de contato mantido – pessoal, por telefone, e-mail, formulário online e urnas;

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, exceto no que diz respeito aos incisos III e IV do artigo anterior, ou seja, o nome e o endereço do solicitante.

## CAPÍTULO X

### DA DIVULGAÇÃO

Art. 14. A Ouvidoria divulga, semestralmente, no site da FADBA, os dados gerais do serviço dos seis meses antecedentes.

Art. 15. A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

I – o movimento das demandas recebidas, com o número de solicitações registradas de acordo com cada grupo de usuários;

II – o movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;

III – o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail, por telefone, pelo formulário online e urnas;

IV – 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; e

V – as categorias das demandas recebidas por unidade, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas as unidades envolvidas.

## CAPÍTULO XI

### DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 16. A Ouvidoria não substitui os canais normais de atendimento, sendo a última instância de acesso do usuário para a solução de seus problemas.

Art. 17. O presente regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior, revogadas as disposições em contrário.



Art. 18. Regulamento aprovado pelo Conselho Superior da FADBA realizado no dia 25 de agosto de 2016.