

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

Dispõe sobre o Regulamento da Ouvidoria da Faculdade Adventista da Bahia (Fadba).

TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I DA IDENTIFICAÇÃO

Art. 1º A Ouvidoria, coordenada por profissional designado pelo Conselho Superior (Consu), é um órgão de apoio administrativo vinculado ao Diretor Geral, que objetiva oferecer aos discentes e à comunidade a oportunidade de serem ouvidos em relação aos serviços prestados pela Instituição.

Art. 2º A Ouvidoria da Fadba é um elo de ligação entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas da instituição, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia.

CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º Compete à Ouvidoria, sem prejuízo de outras atribuições:

- I - fornecer subsídios à CPA, quando solicitada;
- II - receber, analisar, encaminhar e acompanhar as solicitações da comunidade;
- III - informar aos usuários os devidos encaminhamentos decorrentes;
- IV - manter sigilo e preservação da identidade do usuário;
- V - defender o compromisso ético da instituição, ensejando maior qualidade dos serviços oferecidos e do atendimento prestado;
- VI - propor à Diretoria melhorias dos serviços institucionais; e
- VII - elaborar e disponibilizar à comunidade acadêmica relatórios semestrais.

CAPÍTULO III DOS OBJETIVOS

Art. 4º São objetivos da Ouvidoria:

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

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

CAPÍTULO IV DOS REQUISITOS PARA A FUNÇÃO DE OUVIDOR

Art. 6º A função de Ouvidor implica no cumprimento aos 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 instituição;
e

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

CAPÍTULO V DO ATENDIMENTO

Art. 7º Na Ouvidoria, as pessoas serão atendidas pessoalmente, por telefone, por e-mail e através do formulário online (disponível no site institucional, durante 24 horas, todos os dias).

CAPÍTULO VI DOS USUÁRIOS

Art. 8º A Ouvidoria da Fadba poderá ser utilizada:

I - por estudantes, devidamente matriculados;

II - por pessoal técnico-administrativo;

III - por docentes;

IV - por pessoas da comunidade local e regional; e

V - por pessoas de outras comunidades.

Parágrafo único. A Ouvidoria não atenderá a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

TÍTULO II DAS DEMANDAS

CAPÍTULO I DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 9º A Ouvidoria receberá:

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

II - sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas de melhorias aos departamentos, serviços prestados e/ou as instalações institucionais;

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.

CAPÍTULO II DO TRATAMENTO DA DEMANDA

Art. 10. O Ouvidor da Fadba tem a seguinte responsabilidade:

I - receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;

II - encaminhar, às unidades envolvidas, as solicitações para que possam:

a) no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não o reconhecer 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 48 horas, 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 líderes 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.

TÍTULO III DAS UNIDADES ENVOLVIDAS E INSTÂNCIAS

CAPÍTULO I DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 11. São consideradas unidades da Fadba, sobre as quais a Ouvidoria poderá receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

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

II - os departamentos, setores e seus serviços, conforme previsto na estrutura institucional;

III - as empresas que atuam dentro Fadba e seus serviços, tais como: cantinas, serviço de reprografia, dentre outros;

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

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

VI - a diretoria, quando a solicitação for dirigida a ela.

CAPÍTULO II DAS INSTÂNCIAS

Art. 12. Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procurará 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 aos departamentos, setores e a seus serviços, o responsável pelo mesmo e/ou o seu superior imediato;

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

V - no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o responsável do departamento/setor e/ou a assessoria de Recursos Humanos;

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

VII - no caso de solicitações ligadas especificamente a um estudante, o Diretor de Bem-Estar Estudantil e Desenvolvimento Espiritual ou o Coordenador de Curso;

VIII - no caso de solicitações ligadas a um curso de graduação, o Coordenador do Curso e/ou o Coordenador de escola;

IX - no caso de solicitações ligadas aos núcleos de pós-graduação, pesquisa e extensão, os coordenadores de cada uma das escolas e/ou o Diretor Acadêmico; e

X - no caso de solicitações de cunho acadêmico não direcionadas a algum curso, o Diretor Acadêmico.

§ 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 24 horas para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento realizado.

TÍTULO IV
DOS PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I
DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 13. Todas as solicitações à Ouvidoria serão 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 e formulário online;

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. 14. A documentação das solicitações poderá 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 II
DA DIVULGAÇÃO

Art. 15. A Ouvidoria divulgará, semestralmente, no site institucional, os dados gerais do serviço dos seis meses antecedentes.

Art. 16. A divulgação abrangerá os seguintes dados gerais:

I - o movimento das demandas recebidas, com a quantidade de solicitações registradas, de acordo com cada grupo de usuários;

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

III - o movimento das demandas por meio de acesso, com a quantidade de contatos realizados pessoalmente, por e-mail, telefone e formulário online;

IV - as categorias das demandas recebidas por segmento, com a quantidade 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 a quantidade de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas as unidades envolvidas.

TÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. A Ouvidoria não substituirá os canais normais de atendimento, constituindo-se, desse modo, a última instância de acesso do usuário para a solução de seus problemas.

Art. 18. O presente regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior, revogadas as disposições em contrário.

Voto n. 100/2020

Data: 21 de outubro de 2020.

Atualizado em: 22 de julho de 2020.