

Portaria n. 048, de 21 de outubro de 2020.

Dispõe sobre aprovação do Regulamento da Ouvidoria da Faculdade Adventista da Bahia.

O DIRETOR GERAL DA FACULDADE ADVENTISTA DA BAHIA, no uso de suas atribuições e tendo em vista o disposto no art. 26, inciso X do Regimento Geral, que dispõe sobre portarias institucionais homologadas pelo Conselho Superior da instituição,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento da Ouvidoria da Faculdade Adventista da Bahia, nos termos estabelecidos no documento em anexo.

Art. 2º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Cachoeira, 10 de dezembro de 2020.



Eber Liessi
Diretor Geral da Fadba

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.