

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

2015

Centro Universitário das Faculdades
Metropolitanas Unidas (FMU)

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria do Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU) é um elo entre a comunidade – externa e interna – e a Reitoria da Instituição de Ensino, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia na relação com a sociedade, bem como garantir aos usuários a proteção e defesa dos seus direitos.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria do Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU):

I – assegurar a participação da comunidade junto à IES, promovendo a melhoria das atividades desenvolvidas;

II – reunir informações sobre diversos aspectos da IES, com o fim de subsidiar o planejamento institucional;

III – garantir tratamento responsável e seguro das informações recebidas, baseando-se na transparência, eficácia e preservação da identidade dos participantes.

CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Reitoria.

Art. 4º O Ouvidor tem como competência:

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;

VI – promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art. 5º O Ouvidor da Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU) 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 às 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 dez dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;

IV – registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;

V – elaborar e divulgar relatórios sobre o andamento da Ouvidoria;

VI – manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

VII – retomar a sugestão, quando aceita pela unidade mas não realizada;

VIII – planejar, executar e analisar pesquisas periódicas de clima organizacional – com funcionários técnico-administrativos e docentes da Instituição – e pesquisas periódicas de satisfação – com estudantes, em parceria com a CPA;

IX – divulgar os resultados das pesquisas.

Parágrafo Único – Salvo quando a situação requerer urgência que impeça essa iniciativa, a providência prevista na alínea “a” do inciso II deste artigo, será precedida de comunicação, ainda que informal, ao Pró-reitor, que poderá determinar diverso acionamento.

Art. 6º A pesquisa de clima organizacional é definida como um instrumento de avaliação do atendimento das expectativas das pessoas, permitindo identificar causas de baixa motivação de funcionários para o trabalho e oferecendo informações a serem utilizadas no planejamento de ações que visem à melhoria das atividades dos funcionários.

Art. 7º A pesquisa de satisfação tem como objetivo principal detectar situações que possam levar à insatisfação dos alunos ou demais usuários, tanto em sala de aula, quanto no momento da utilização de quaisquer outros serviços oferecidos pelo Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU).

Parágrafo Único - A partir do registro das informações coletadas, através da pesquisa de satisfação, é atribuição do Ouvidor, sem prejuízo das competências dos setores envolvidos, planejar ações que venham abrandar ou eliminar os focos de insatisfação dos estudantes e demais usuários.

CAPÍTULO III

DOS REQUISITOS PARA CARGO DE OUVIDOR

Art. 8º O cargo de Ouvidor do Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU) exige os seguintes requisitos:

- I. ter curso superior completo;

- II. possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;
- III. ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da casa;
- IV. ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO

Art. 9º Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas a qualquer tempo através do contato web – disponível na página principal da IES -, presencialmente ou por telefone, mediante prévio agendamento.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 10º A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. por estudantes ou seus responsáveis;
- II. por usuários em geral de qualquer dos serviços prestados pelo Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU);
- III. por funcionários técnico-administrativos do Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU);
- IV. por funcionários docentes do Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU);
- V. por pessoas da comunidade local e regional;
- VI. por pessoas de outras comunidades.

§ 1º - Às reclamações, notadamente as anônimas, será dispensado tratamento que preserve a dignidade, a honra e a moral das pessoas cujas condutas forem objeto dessa demanda.

§ 2º - Em qualquer caso, é garantido o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários, aos quais só terão acesso o próprio Ouvidor, o Presidente da CPA e, sendo o caso, o Reitor, Pró-reitor e Responsáveis pelos Setores.

CAPÍTULO VI DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 11º A Ouvidoria recebe:

I – reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades do Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU) e sobre serviços prestados por esta;

II – sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações do Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU);

III – consultas, em que o solicitantes pode obter variadas informações;

IV – elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários – técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes no Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU).

CAPÍTULO VII DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 12º São consideradas unidades do Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU), sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- I. as instalações físicas de toda a Instituição, como: salas de aula, biblioteca, estacionamentos, portões de acesso, calçadas, vias pavimentadas, banheiros, laboratórios, dentre outros;
- II. os setores do Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU) e seus serviços, como: Reitorias, Coordenações, Tesouraria, Central de Atendimento ao Estudante, Biblioteca, Setor de Informática, Telefonia, Vigilância, Recursos Humanos, dentre outros;
- III. as empresas que atuam dentro do Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU) e seus serviços, como: lanchonetes, dentre outros, eventuais ou não;
- IV. os funcionários diretores, docentes, técnico-administrativos, quando a solicitação for direcionada;
- V. os cursos, coordenações e departamentos, quando a solicitação for dirigida a eles como um todo;
- VI. a Reitoria, quando a solicitação for dirigida a ela.

CAPÍTULO VIII DAS INSTÂNCIAS

Art. 13º Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

- I. no caso de solicitações ligadas às instalações físicas, a Direção de Operações;
 - II. no caso de solicitações ligadas a Setores e a seus serviços, os Gerentes e Coordenadores de Áreas;
 - III. no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o seu chefe imediato;
-

IV. no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário docente, as coordenações de cursos;

V. no caso de solicitações ligadas a um curso, o respectivo Coordenador;

§ 1º A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, por escrito, 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 as questões ligadas a Ouvidoria.

§ 3º Quando procuradas, as unidades têm até cinco dias úteis para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito, salvo quando a circunstância requerer prazo menor, que será determinado pelo Ouvidor.

CAPÍTULO IX DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 14º Todas as solicitações da 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, quando informado;
 - IV. endereço/telefone/e-mail do solicitante, quando informado;
 - V. forma de contato mantido – pessoal, por telefone ou por e-mail;
 - VI. proveniência da demanda – estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;
 - VII. tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
 - VIII. unidade ou setor envolvido;
-

IX. situação apresentada;

X. resposta.

Art. 15º A Reitoria recebe, mensalmente, a listagem das solicitações encaminhadas a Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

CAPÍTULO X DA DIVULGAÇÃO

Art. 16º O ouvidor cuidará de divulgar a comunidade em geral e aos estudantes, seus responsáveis e demais usuários dos serviços do Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU), em particular, da disponibilidade do serviço de Ouvidoria, com esclarecimento dos seus objetivos.

Art. 17º A página principal do Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU), na internet, divulgará o Serviço de Ouvidoria da Instituição, disponibilizando, de maneira cômoda, o acesso automático, por e-mail, dos respectivos serviços.

Art. 18º A ouvidoria divulgará, semestralmente, na página do Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU), na Internet, os dados gerais do serviço do mês imediatamente anterior.

Art. 19º A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

I. o número total das demandas recebidas no mês e a soma acumulada do exercício;

II. o movimento das demandas recebidas no mês e no exercício, com o número de solicitações registradas de acordo com cada grupo de usuário;

III. o movimento das demandas por categoria, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;

- IV. o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail e por telefone/fax;
- V. 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;
- VI. as categorias das demandas recebidas por unidade, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas às unidades envolvidas;
- VII. os encaminhamentos adotados.

CAPÍTULO XI DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 20º O presente Regulamento entra em vigor nesta data, devendo permanecer afixado nos murais da IES, bem como visível no site institucional e em demais locais que permitam ampla visibilidade ao público.