

## **REGULAMENTO DA OUVIDORIA**

### **CAPÍTULO I – DA OUVIDORIA**

Art. 1 - A Ouvidoria foi instituída para ser a ligação necessária que deve existir entre a comunidade acadêmica, comunidade externa, docentes e as instâncias administrativas das Faculdades Integradas de Ciências Humanas, Saúde e Educação de Guarulhos, estabelecimento de ensino superior mantido pela Associação Educacional Presidente Kennedy – AEPK, visando desburocratizar a administração e aperfeiçoar a democracia.

Art. 2 - São objetivos da Ouvidoria da Instituição:

- I - Atuar nos diversos níveis da Instituição;
- II - Abrir canais de comunicação;
- III - Exercitar a mediação;
- IV - Fortalecer vínculos;
- V - Auxiliar no exercício da autocrítica e da reflexão;
- VI - Estimular a participação responsável;
- VII - Estimular a participação cidadã;
- VIII - Subsidiar o planejamento institucional.

### **CAPÍTULO II – DA COMPOSIÇÃO**

Art. 3 - A Ouvidoria é composta por um Ouvidor/Diretor e um Ouvidor para cada unidade da Instituição, que receberão reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- I - As instalações físicas das Faculdades, como: salas de aula, estacionamentos, banheiros, laboratórios, recepção, cantina, dentre outros;
- II - Os setores da Instituição e seus serviços, como: Biblioteca, Secretaria Acadêmica, Tesouraria, Coordenação de Cursos, dentre outros;
- III - Empresas que atuam dentro das Faculdades e seus serviços, como: cantina, serviço de reprografia, dentre outros;
- IV - Os funcionários técnico-administrativos das Faculdades, quando a solicitação for direcionada;
- V - Corpo docente e discente de cada curso, quando a solicitação for dirigida a eles;
- VI - A Diretoria das Faculdades, quando a solicitação for dirigida a ela;
- VII - Solicitações ligadas às atividades de pós-graduação, pesquisa e extensão.

### **CAPÍTULO III – DO CARGO DE OUVIDOR/DIRETOR E OUVIDORES DE UNIDADES**

Art. 4 - O cargo de Ouvidor/Diretor e Ouvidores de Unidades estão ligados à Direção Geral da Instituição, e a ela diretamente subordinados.

Art. 5 - O Ouvidor/Diretor será indicado e nomeado pela Direção Geral, para mandato de 02 (dois) anos.

Art. 6 - O Ouvidor deve agir de acordo com as seguintes prerrogativas norteadoras da instituição:

- I - Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da 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. 7 - O Ouvidor tem as seguintes atribuições:

- I - Representar o usuário/acadêmico/cidadão junto à instituição em que atua viabilizando um canal de comunicação com o público;
- II - Reportar-se à Direção e Vice-direção da Instituição;
- III - Estabelecer uma parceria com os demais funcionários, participando da melhoria da qualidade dos serviços e produtos estimulando a eficiência e austeridade;
- IV - Simplificar procedimentos facilitando o acesso do cidadão a Ouvidoria, agilizando as informações;
- V - Encaminhar a questão à área competente para solucioná-la, sem fazer um julgamento;
- VI - Sugerir e recomendar soluções, atuando na prevenção e solução de conflitos;
- VII - Buscar a correção de erros, omissões e abusos;
- VIII - Ter livre acesso aos setores, para poder apurar e propor as soluções que entender cabíveis.
- IX - Buscar garantir os direitos do cidadão/acadêmico, docente e funcionários administrativos.
- X - Solicitar o esclarecimento
- XI - Estimular a participação;
- XII - Dar sempre uma resposta ao interessado;
- XIII - Atender com gentileza e respeito, sem preconceito ou pré-julgamento;
- XIV - Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- XV - Resguardar o sigilo;
- XVI - Zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade e moralidade;
- XVII - Propugnar pela defesa dos direitos humanos;

## **CAPÍTULO IV – DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR**

Art. 8 - O cargo de Ouvidor 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;
- V - Estabelecer interação com as diversas áreas da Instituição;
- VI - Conhecer os serviços que são prestados;
- VII - Evitar postura de “agente de punição”.

## **CAPÍTULO V – DO ATENDIMENTO E DA DEMANDA**

Art. 9- O acesso a Ouvidoria poderá ser viabilizado de forma não anônima, pelos seguintes meios:

- a) Internet;
- b) Projeto “Canal Aberto” – (caixinha deixada nas salas para manifestações gerais);

- c) Pessoalmente junto ao Ouvidor
- d) Anotar as informações coletadas dos ouvintes numa planilha específica;

## **CAPÍTULO VI – DOS USUÁRIOS**

Art. 10 - A Ouvidoria pode ser utilizada por:

- I - Estudantes matriculados nos cursos da Instituição;
- II - Funcionários técnico-administrativos da AEPK;
- III - Funcionários docentes da AEPK;
- IV - Pessoas da comunidade local e regional;
- V - 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 VII – DA DOCUMENTAÇÃO**

Art. 11 - Todas as solicitações a 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 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 envolvida;
- IX - Situação apresentada; e
- X - Resposta.

Art. 12 - 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.

Art. 13 - O Ouvidor/Diretor recebe, mensalmente, dos ouvidores de unidades, atas contendo o tipo de demanda, e resposta dada.

Art. 14 - O Diretor da Instituição recebe, bimestralmente, 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 VIII – DA DIVULGAÇÃO**

Art. 15 - A Ouvidoria divulga, bimestralmente, na *home page* da Instituição, os dados gerais do serviço dos dois meses antecedentes.

Art. 16 - A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

- I - Número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas dos dois meses;



- II - O movimento das demandas recebidas por mês, com o número de solicitações registradas de acordo com cada grupo de usuários;
- III - O movimento das demandas por categorias, 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 IX – DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 17 - O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pela Direção, revogadas as disposições em contrário.

Guarulhos, 02 de Março de 2009.

***Dra. Aparecida Najar  
Diretora Geral***