

REGULAMENTO INSTITUCIONAL OUVIDORIA

FUNDAÇÃO COMUNITÁRIA EDUCACIONAL E CULTURAL DE JOÃO MONLEVADE - FUNCEC

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA

Art. 1º - A Ouvidoria da Fundação Comunitária Educacional e Cultural de João Monlevade – FUNCEC é um órgão interno vinculado ao Conselho Curador e representa o mecanismo de interação entre a comunidade acadêmica ou externa e as instâncias administrativas da FUNCEC, visando contribuir para o aperfeiçoamento da gestão institucional.

Art. 2º - São objetivos da Ouvidoria da FUNCEC:

- I. Assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;
- II. Estimular a prática da cidadania mediante participação crítica do corpo discente, docente, técnico-administrativo e da comunidade externa na qualidade dos serviços educacionais prestados;
- III. Reunir informações sobre diversos aspectos institucionais, com o fim de subsidiar o planejamento institucional.

CAPÍTULO II

O OUVIDOR E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º - O Ouvidor da FUNCEC será nomeado pelo Presidente e exercerá a função por um prazo de 02 (dois) anos, podendo ser reconduzido.

Parágrafo único. Para o exercício da função de Ouvidor são exigidos os seguintes requisitos:

- I. Ter curso superior completo;
- II. Possuir capacidade para assumir as funções previstas com responsabilidade, discricção e organização;
- III. Ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da casa;
- IV. Demonstrar sensibilidade no trato dos problemas dos solicitantes e ao mesmo tempo reconhecer os limites impostos pelas normas institucionais.

Art. 4º - O Ouvidor da FUNCEC deve agir em consonância com o presente regulamento e agir conforme as seguintes diretrizes:

- 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; e
- VI. Divulgar a Ouvidoria aos vários segmentos da comunidade que podem utilizar seu trabalho.

Art. 5º - São atribuições do Ouvidor da FUNCEC:

- I. Receber demandas, reclamações, sugestões, consultas ou elogios de pessoas da comunidade acadêmica e da comunidade externa;
- II. Encaminhar as demandas aos setores envolvidos para que seus representantes possam:
 - a) No caso de reclamações, justificá-las e/ou corrigi-las, caso verdadeiras;
 - b) No caso de sugestões, examiná-las, adotá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
 - c) No caso de consultas, responder às questões dos solicitantes, orientando-os de acordo com as normas institucionais;
 - d) No caso de elogios, conhecer os aspectos positivos e socializar aos setores interessados.
- III. Transmitir aos solicitantes, no prazo 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da resposta do requerido, as posições das unidades envolvidas;
- IV. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
- V. Encaminhar, bimestralmente, à Direção, a listagem das solicitações à Ouvidoria, não podendo constar os nomes dos usuários;
- VI. Elaborar e divulgar relatórios bimestrais sobre o andamento da Ouvidoria;
- VII. Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- VIII. Sugerir às instâncias administrativas, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- IX. Retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada;
- X. Planejar, executar e analisar pesquisas anuais de clima, com funcionários técnico-administrativos e docentes da Instituição, e pesquisas anuais de satisfação com estudantes dos cursos oferecidos pela FUNCEC.

CAPÍTULO III DO ATENDIMENTO

Art. 6º. Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente ou por telefone, de segunda à sexta-feira, nos horários compreendidos entre 9h e 11h30min e entre 14h e 17h30min, bem como através do site www.funcec.br/ouvidoria e/ou e-mail ouvidoria@funcec.br.

CAPÍTULO IV DOS USUÁRIOS

Art. 7º. A Ouvidoria pode ser utilizada por toda a comunidade institucional e acadêmica da FUNCEC, e a comunidade externa.

Parágrafo único. A Ouvidoria não atende solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários, quando for o caso.

CAPÍTULO V DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 9º. A Ouvidoria recebe:

- I - reclamações, nas quais o usuário se refere aos serviços prestados pela FUNCEC;
- II - sugestões, em que o usuário pode sugerir alternativas para melhorar os serviços prestados e/ou as instalações;
- III – consultas, nas quais o usuário pode obter variadas informações;
- IV – elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na FUNCEC.

Parágrafo único. As solicitações e requerimentos que devem ser feitos diretamente às unidades não serão resolvidos pela Ouvidoria, salvo se não houver o devido atendimento, enquadrando-se na categoria de reclamação.

CAPÍTULO VII DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

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

- I – as instalações físicas da FUNCEC;
- II - os setores da FUNCEC e seus serviços;
- III – as empresas que atuam dentro da FUNCEC e seus serviços;
- IV – os funcionários técnico-administrativos e docentes da FUNCEC, quando a solicitação for direcionada;
- V – os cursos e Coordenações, quando a solicitação for dirigida a eles;
- VI – a Presidência, a Diretoria e a Coordenação Pedagógica quando a solicitação for dirigida a elas.

CAPÍTULO VIII DAS INSTÂNCIAS

Art. 11. Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria encaminha as demandas às seguintes instâncias:

- I – no caso de solicitações ligadas às instalações físicas, à Direção da FUNCEC;

II – no caso de solicitações ligadas aos setores/departamentos e aos seus serviços, ao chefe do setor/departamento;

III – no caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da FUNCEC e seus serviços, ao proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Diretor da FUNCEC;

IV – no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo ou docente, ao chefe do setor/departamento ou ao Coordenador, respectivamente;

V – no caso de solicitações ligadas ao curso, ao Coordenador deste curso.

Parágrafo único. O Ouvidor, no exercício de suas atribuições, poderá solicitar aos setores competentes informações, consultas ou cópias de documentos, bem como solicitar colaboração do corpo técnico-administrativo e docente para solução de casos específicos encaminhados à Ouvidoria.

CAPÍTULO IX DA DOCUMENTAÇÃO E DIVULGAÇÃO

Art. 13. 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, com endereço, telefone e *email*;

IV – endereço/telefone/*e-mail* do solicitante;

V – forma de contato mantido (pessoal, por telefone, via eletrônica ou fax);

VI – proveniência da demanda (aluno, funcionário técnico-administrativo, docente, egresso ou comunidade);

VII – tipo de demanda (reclamação, sugestão, consulta ou elogio);

VIII – unidade envolvida;

IX – situação apresentada;

X – resposta dada pela Ouvidoria.

Art. 14. A documentação das solicitações pode ser acessada durante um ano na Ouvidoria, por qualquer pessoa, exceto no que diz ao nome e endereço do solicitante.

Art. 15. A Ouvidoria divulgará, bimestralmente, no site da FUNCEC os dados gerais do serviço relativo aos meses antecedentes, constando os seguintes dados:

I – número total das solicitações recebidas em cada mês e o total dos dois meses;

II – quantidade por categoria das solicitações o número total das demandas recebidas em cada mês de acordo com cada grupo de usuários e categorias: 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 e por telefone/fax;
- IV – as categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria: reclamações, sugestões, consultas e elogios, relacionados aos grupos de usuários;
- V – as categorias das demandas recebidas por unidade, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas às unidades envolvidas; e
- VI – os encaminhamentos adotados.

CAPÍTULO X DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 16 - O presente Regulamento entra em vigor na data de sua publicação.

João Monlevade, 20 de janeiro de 2011.

Francisco Américo Martins de Barros
Presidente da FUNCEC