



MANTENEDORA
SOCIEDADE EDUCACIONAL DESEMBARGADOR PLÍNIO PINTO COELHO
SEDEP

MANTIDA
FACULDADE SANTO ANTÔNIO DE PÁDUA
FASAP

REGULAMENTO DE OUVIDORIA

Santo Antônio de Pádua, RJ
2023

APRESENTAÇÃO

A ouvidoria é uma instância de gestão que visa garantir satisfação das demandas, buscando, de forma harmoniosa e imparcial, gerir e mediar os problemas e situações apresentadas.

Tem por objetivo compreender os problemas e buscar soluções possíveis às demandas dos requerentes e contribuir para o bom funcionamento desta Instituição de Ensino Superior (IES). Objetiva não somente atender as demandas dos requerentes, mas se torna um importante instrumento e indicador frente ao relacionamento na comunidade acadêmica, pois se trata de um canal de comunicação oficial para a voz dos alunos, professores, equipe técnico-administrativos e comunidade externa, primando pela qualidade, aliada a um canal ágil e confiável.

A ouvidoria da Faculdade de Santo Antônio de Pádua - FASAP atua com humanização no relacionamento entre as partes, buscando alternativas imparciais, mas que objetivam a qualidade da prestação dos serviços educacionais. Acompanha e dá direcionamento as demandas de: elogios, reclamações, solicitações, denúncias e mediação de conflitos, portanto, desenvolve ações que envolvem melhoria dos serviços, a correção de erros, intervenções em desvios e abusos, proteção de direitos, harmonização do ambiente físico e social, mediação de conflitos, orientações e soluções pontuais administrativas e pedagógicas, representação social da instituição na comunidade externa e atendimento ao público externo, otimizando os processos comunicacionais e relacionais desta IES.

A Faculdade de Santo Antônio de Pádua - FASAP dispõe de um canal on-line para ouvidoria e um ramal telefônico para atendimento de toda a comunidade acadêmica, onde todas as participações serão registradas e encaminhadas para os setores devidos e será apresentado um feedback para que o participante receba uma resposta à sua demanda.

CAPÍTULO I

INTRODUÇÃO

Art. 1º. O presente Regulamento estabelece as diretrizes, estratégias, objetivos e responsabilidades para o funcionamento e a gestão das atividades desenvolvidas pelo serviço de Ouvidoria da Faculdade de Santo Antônio de Pádua - FASAP.

Art. 2º. Sendo a ouvidoria da Faculdade de Santo Antônio de Pádua - FASAP um serviço e atividade diretamente subordinada ao Diretor, sendo responsável pelo aperfeiçoamento do serviço institucional junto aos segmentos da sociedade civil e aos diversos setores e membros da Faculdade de Santo Antônio de Pádua - FASAP.

Art. 3º. O serviço de Ouvidoria da Faculdade Santo Antônio de Pádua - FASAP atenderá aos usuários, de segunda a quinta-feira, das 14 horas às 21 horas, sexta-feira, das 14 horas às 18 horas através do formulário on-line, disponível no site institucional, em: <www.fasap.edu.br>.

Art. 4º. São objetivos do serviço de Ouvidoria da Faculdade de Santo Antônio de Pádua - FASAP:

I - Assegurar a participação da comunidade nos setores da instituição, em vista do aperfeiçoamento das atividades nela desenvolvidas e melhorias para as atividades sociais de cunho técnico, científico e cultural;

II - Garantir ao cidadão/usuário resposta às suas manifestações;

III - Atuar com autonomia, transparência, imparcialidade e de forma personalizada no controle da qualidade dos serviços e no exercício da cidadania;

IV - Encaminhar as demandas sobre o funcionamento administrativo e acadêmico da Faculdade de Santo Antônio de Pádua - FASAP, com o fim de contribuir para uma gestão institucional mais eficiente e participativa.

Parágrafo único: as unidades envolvidas nas demandas terão até 15 (quinze) dias para manifestar-se sobre cada assunto, contados a partir do serviço de Ouvidoria.

CAPÍTULO II

DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA

Art. 5º Compete à Ouvidoria da Faculdade de Santo Antônio de Pádua - FASAP:

- I. Receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias, inerentes aos serviços e demandas institucionais de toda comunidade acadêmica;
- II. Acompanhar providências solicitadas aos setores institucionais pertinentes, informando os resultados e garantindo orientação, informação e resposta;
- III. Identificar e interpretar o grau de satisfação dos usuários, com relação aos serviços públicos prestados;
- IV. Propor soluções e oferecer recomendações aos setores administrativos e pedagógicos da Faculdade de Santo Antônio de Pádua - FASAP, quando julgar necessário, visando melhorias nos serviços prestados;
- V. Realizar no âmbito de suas competências, ações para apurar a procedência das reclamações e denúncias, assim como eventuais responsabilidades, com vistas às necessidades ocasionais de instauração de sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos pertinentes;
- VI. Requisitar fundamentadamente e exclusivamente, quando cabíveis, por meio formal, informações junto aos setores e às unidades da Instituição;
- VII. Revisar, organizar e documentar os procedimentos relacionados à sua área.

CAPÍTULO III

DO OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 6º. O Ouvidor está subordinado diretamente ao Diretor-Geral da Faculdade de Santo Antônio de Pádua – FASAP;

Art. 7º. São deveres do Ouvidor:

I – Simplificar o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria da Faculdade de Santo Antônio de Pádua – FASAP;

II – Mediar e prevenir conflitos;

III – Prestar atendimento aos membros internos e externos da comunidade acadêmica, prezando pela empatia, respeito e igualdade;

IV – Agir com transparência e imparcialidade;

V – Zelar pelo sigilo de informações personalizadas;

VI – Divulgar o serviço de Ouvidoria da Faculdade de Santo Antônio de Pádua - FASAP.

Art. 8º. São atribuições do Ouvidor:

I – Receber demandas - reclamações, sugestões, consultas ou elogios - de qualquer origem, relativos a direitos e interesses individuais, coletivos e difusos;

II – Identificar as unidades envolvidas nas demandas, articulando junto a estas, o encaminhamento das questões suscitadas pelo público;

III – Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários, mantendo atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades do setor;

IV – Sugerir às instâncias administrativas e acadêmicas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da instituição.

CAPÍTULO IV DOS USUÁRIOS

Art. 9º. A Ouvidoria pode ser utilizada por:

I – Estudantes da Faculdade de Santo Antônio de Pádua - FASAP;

II – Docentes e técnico-administrativos da Faculdade de Santo Antônio de Pádua - FASAP;

III – Pessoas da comunidade externa e/ou Civil Organizada.

§ 1º – Não serão atendidas solicitações anônimas.

§ 2º – Será garantido o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

CAPÍTULO V DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 10º. Todas as solicitações à Ouvidoria serão documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

I – Data de recebimento da demanda;

- II – Data de resposta;
- III – Nome do solicitante;
- IV – Telefone e e-mail do solicitante;
- V – Forma de contato mantido – pessoal, por telefone, e-mail ou formulário on-line;
- VI – Proveniência da demanda - estudante, técnico-administrativo, docente ou comunidade;
- VII – Tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VIII – Unidade envolvida;
- IX – Situação apresentada; e
- X – Data e informe do resultado.

Art. 11º. O serviço de Ouvidoria da Faculdade de Santo Antônio de Pádua - FASAP encaminhará ao Diretor-Geral, semestralmente, relatório com a listagem das demandas do período, contendo informações sobre o tipo de ocorrência, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 12º. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Ensino da Faculdade de Santo Antônio de Pádua - FASAP.