



Faculdade Anasps



REGULAMENTO DA OUVIDORIA



REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Artigo 1º - A Ouvidoria da Faculdade Anasps é um elo entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas da Faculdade, visando agilizar a administração e aperfeiçoar os processos acadêmicos e administrativos.

Artigo 2º - São objetivos da Ouvidoria:

- I. assegurar a participação da comunidade na Faculdade para melhoria das atividades desenvolvidas;
- II. reunir informações sobre diversos aspectos da Faculdade, com o objetivo de subsidiar a avaliação e o planejamento institucional;
- III. favorecer a construção de uma nova cultura solidária e interativa entre os colaboradores da Faculdade no aperfeiçoamento, melhoria e planejamento dos processos acadêmicos e administrativos.

CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES

Artigo 3º - A Ouvidoria é o órgão de Assessoramento Superior vinculado à Diretoria Geral, cabendo-lhe:

- I. estabelecer canais de comunicação de forma aberta, transparente e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações;
- II. agir com transparência, integridade e respeito;
- III. atuar com agilidade e precisão;
- IV. exercer suas atividades com independência e autonomia;
- V. resguardar o sigilo das informações;
- VI. promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida por toda a comunidade acadêmica;
- VII. receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;
- VIII. 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.
- IX. transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;
- X. registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
- XI. sugerir às instâncias administrativas, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- XII. elaborar e encaminhar à CPA – Comissão Própria de Avaliação relatórios semestrais da Ouvidoria.

CAPÍTULO III DO ATENDIMENTO

Artigo 4º - Na Ouvidoria as pessoas são atendidas por e-mail ou telefone, cujas informações devem estar divulgadas no site da instituição.

CAPÍTULO IV DOS USUÁRIOS

Artigo 5º - A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. pelos alunos da Faculdade Anasps;
- II. pelos funcionários técnico-administrativos da Faculdade Anasps;
- III. pelos docentes da Faculdade Anasps;
- IV. pelas pessoas da comunidade local e regional; e
- V. por demais interessados na instituição.

CAPÍTULO V DAS INSTÂNCIAS

Artigo 6º - Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

- I. no caso de solicitações ligadas às instalações físicas, à Direção Administrativa;
- II. no caso de solicitações ligadas a Setores e aos seus serviços, ao responsável do Setor e à Direção Administrativa;
- III. no caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da Faculdade e aos seus serviços, o proprietário do estabelecimento e à Direção Administrativa;
- IV. no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, ao seu superior imediato;

V. no caso de solicitações ligadas especificamente a professor, o Coordenador do Curso e/ou à Coordenação de Ensino e à Direção Acadêmica; no caso de solicitações ligadas ao curso, o Coordenador do curso e o Coordenador de Ensino.

CAPÍTULO VI DA DOCUMENTAÇÃO

Artigo 8º - 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;
- IV. Endereço/telefone/e-mail do solicitante, se este informar;
- 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. Situação apresentada; e
- IX. Resposta.

Artigo 9º - 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.

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 10 - O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior da Faculdade Anasps – CONSU, os casos omissos serão resolvidos por ato do Diretor Geral.