

DVSL - Faculdade DeVry São Luís

Norma 028: Regulamento da Ouvidoria

Capítulo I

Das disposições preliminares e da competência

Art. 1º. A Ouvidoria é órgão de assessoramento da Diretoria, com objetivos estabelecidos no presente Regulamento, e interage com todos os setores da Instituição.

Art. 2º. A Ouvidoria tem como objetivo geral contribuir para o aperfeiçoamento do modelo administrativo, diagnosticando problemas e sugerindo ações que possam desencadear melhoria nos processos.

Art. 3º. As atividades da Ouvidoria têm como pilares os seguintes princípios: ética, sigilo, independência e isenção.

Art. 4º. São competências da Ouvidoria:

I - estabelecer o elo entre o cidadão pertencente à comunidade externa ou interna e a Instituição;

II - possibilitar o direito à manifestação dos usuários sobre os serviços prestados pela Instituição, assegurando-lhes o exame de suas reivindicações;

III - buscar melhoria da qualidade e da eficiência nos serviços prestados pela Instituição;

IV - construir e incentivar a prática da cidadania, permitindo a participação do corpo discente, docente, técnico-administrativo e comunidade externa na administração no processo de prestação de serviços da Instituição;

V - garantir o direito à informação, orientando como o usuário poderá obtê-la;

VI - receber e encaminhar, de forma independente e isenta, as inserções endereçadas por membros das comunidades internas e externas, por meio de demanda espontânea;

VII - analisar críticas, denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores competentes;

VIII - acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito ao atendimento, mantendo o requerente informado sobre o processo, visando sempre a excelência de atendimento;

IX - sugerir medidas de aprimoramento das atividades em proveito da comunidade e da própria Instituição;

X - garantir o acesso do cidadão de forma direta, formal e gratuita à Instituição.

Parágrafo único. Fica vedada a criação de instâncias organizacionais com atribuições ou denominação semelhantes às da Ouvidoria.

Capítulo II

Dos requisitos para o cargo de Ouvidor

Art. 5º. São exigências para o exercício do cargo de Ouvidor:

I - ter curso superior completo;

II - possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;

III - ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da Instituição;

IV - ser sensível aos problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, às limitações das unidades;

V - resguardar o sigilo das informações.

Capítulo III

Das atribuições do Ouvidor

Art. 6º. São atribuições do Ouvidor:

I – receber demandas, na forma de críticas, denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões, provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;

II - agir com transparência, integridade e respeito;

III - atuar com agilidade e precisão;

IV - estabelecer uniformidade no atendimento baseado na cordialidade, cortesia, clareza, objetividade, respeito e resolução, sem praticar discriminação, juízo de valor ou pré-julgamento;

V - transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de sete dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;

VI – encaminhar aos dirigentes, mensalmente, relatório executivo das solicitações dirigidas à Ouvidoria, preservando o sigilo dos dados cadastrais dos reclamantes;

VII - monitorar e conhecer informações referentes as inserções encaminhadas à Ouvidoria;

VIII - acompanhar o acordo de nível de serviço (SLA - Service Level Agreement) de resposta e, dependendo da gravidade do caso, contatar o Reclamante para identificar se houve eficácia e eficiência no atendimento;

IX - sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição.

Capítulo IV

Da destituição do Ouvidor

Art. 7º. Constituem motivos para destituição do Ouvidor:

I - perda de vínculo funcional com a Instituição ou alteração do regime de trabalho;

II - prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos neste Regulamento;

III - conduta ética incompatível com a dignidade da função, sem prejuízo de possíveis sanções disciplinares previstas no Regimento;

IV - outras práticas e condutas que justifiquem a destituição.

Capítulo V

Da natureza das inserções e ritos de encaminhamento

Art. 8º. A Ouvidoria deve encaminhar as solicitações de acordo com sua natureza, da seguinte forma:

I - No caso de crítica: avaliar os fatos e encaminhar às respectivas áreas para providências cabíveis;

II - No caso de denúncia: avaliar os fatos, encaminhar às respectivas áreas, acompanhar a apuração e o retorno ao denunciante;

III - No caso de elogio: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho, encaminhar às respectivas áreas para ciência e solicitar feedback aos envolvidos.

IV - No caso de reclamação: reconhecer e explicar o fato ocorrido ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

V - No caso de solicitação: avaliar, encaminhar às respectivas áreas e acompanhar o retorno;

VI - No caso de sugestão: verificar junto às áreas a possibilidade de adotá-la.

Capítulo VI

Dos usuários

Art. 9º. A Ouvidoria poderá ser utilizada:

I – pelo corpo docente;

II – pelo corpo discente;

III- pelo corpo técnico-administrativo; e,

IV- por membros da comunidade externa.

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

Das instâncias

Art. 10. Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procurará as seguintes instâncias:

I – No caso de solicitações ligadas especificamente a um setor, encaminha-se a demanda ao responsável pelo mesmo;

II – No caso de solicitações ligadas especificamente a um docente, encaminha-se a demanda à coordenação responsável;

§ 1º. A Ouvidoria pode contatar os responsáveis pelos setores pessoalmente, por meio de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

§ 2º. As pessoas contatadas devem dispensar o tempo necessário para atender as demandas encaminhadas pela Ouvidoria.

§ 3º. Quando procurados, os responsáveis pelos setores têm até cinco dias úteis para tratar o encaminhamento feito.

Capítulo VIII

Dos prazos

Art. 11. A Ouvidoria funcionará com os seguintes prazos:

I - Encaminhamento da demanda: até um dia útil após recebimento;

II - Retorno por parte das áreas: até cinco dias úteis após o recebimento;

III - Resposta ao reclamante: até sete dias úteis após a data do protocolo da demanda.

Capítulo IX

Da documentação

Art.12. Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica e seus registros devem ser arquivados.

Capítulo X

Das disposições gerais

Art. 13. É de grande relevância que haja cooperação de todos os setores da Instituição para resolução satisfatória dos casos.

Art. 14. A Ouvidoria deve, no exercício de suas funções, representar um canal de comunicação ágil e eficaz com as comunidades interna e externa.

Art. 15. É de responsabilidade da Ouvidoria zelar para que o propósito, a missão, a visão e os valores institucionais sejam reconhecidos e difundidos para comunidade acadêmica e para sociedade como um todo.

Art. 16. Os casos omissos serão resolvidos pela Direção.