



REGULAMENTO DA OUVIDORIA

SÃO MATEUS - ES

2017

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

Art. 1º. A Ouvidoria é um serviço de atendimento à comunidade interna e externa com atribuições de ouvir, encaminhar e acompanhar críticas e sugestões, servindo como elo de ligação entre a comunidade acadêmica ou externa e as instâncias administrativas da instituição, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a prestação dos serviços oferecidos.

Art. 2º. A Ouvidoria tem como objetivos específicos:

- I. Estreitar as relações entre a comunidade (interna e externa) e as instâncias da administração;
- II. Constituir um espaço de recebimento de qualquer demanda positiva ou negativa da comunidade (interna e externa);
- III. Registrar as questões recebidas e levantar os dados objetivos sobre as mesmas, tendo autonomia para requisitá-los em todos os setores da instituição, e encaminhá-los para a Direção Geral tendo como base a ética, o respeito e o sigilo;
- IV. Informar aos solicitantes sobre a tramitação de sua solicitação;
- V. Contribuir com a instituição para a garantia da qualidade do ensino e para as melhorias contínuas.

Art. 3º. São atribuições da Ouvidoria:

- I - Planejar e organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria, mantendo uma relação informal e acolhedora;
- II - Contribuir para a solução de problemas administrativos ou acadêmicos e os relativos ao relacionamento interpessoal;

DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art.4º O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados a Direção Geral, estando o Ouvidor subordinado diretamente a Diretoria da Faculdade Vale do Cricaré.

Art. 5º - O Ouvidor da FVC tem as seguintes atribuições:

I – Receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;

II – 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;

d) No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.

III – Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de 72 horas, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;

IV – Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;

V – Encaminhar, semestralmente, a Diretoria um relatório das atividades desenvolvidas pela ouvidoria e seus objetivos alcançados;

VI – Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

VII – Sugerir às instâncias administrativas e acadêmicas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

Art. 7º. A Ouvidoria manterá em rigoroso sigilo o nome dos envolvidos, salvo nos casos em que sua identificação seja indispensável para a solução do problema e atendimento ao interessado.

Art. 8º. Ouvidoria terá contato com a comunidade através do e-mail: ouvidoria@ivc.br

DO REGISTRO DAS SOLICITAÇÕES

Art. 9º - 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 – E-mail do solicitante;
- V – Tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VI – Setor envolvido;
- VII – Situação apresentada;
- VIII – Resultado;

São Mateus – ES, 11 de abril de 2017.