

CAPÍTULO I - DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria da Faculdade Enau é o elo de comunicação entre as comunidades interna e externa e as instâncias administrativas e acadêmicas da instituição, visando auxiliar a gestão institucional e garantir a democracia.

Art. 2º O objetivo da Ouvidoria é assegurar a participação da comunidade acadêmica e da sociedade civil a fim de contribuir para o planejamento institucional e promover a melhoria das atividades desenvolvidas na instituição.

CAPÍTULO II - DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Direção da Geral, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor Geral.

Parágrafo único. O Ouvidor é indicado pelo Diretor Geral.

Art. 4º O Ouvidor age de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I - facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;
- II - atuar na prevenção de conflitos;
- III - atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou prejulgamento;
- IV - agir com ética, integridade, transparência e imparcialidade;
- V - resguardar o sigilo das informações;
- VI - manter a identidade do solicitante em sigilo;
- VII - promover a divulgação da Ouvidoria.

Art. 5º O Ouvidor tem as seguintes atribuições:

- I - formalizar os canais de comunicação com os usuários, através de atendimento pessoal ou e-mail, para recebimento de demandas – reclamações, sugestões, consultas e elogios – provenientes das comunidades interna e externa;
- II - receber, protocolar e encaminhar as demandas aos responsáveis dos setores envolvidos, fazendo o acompanhamento do trâmite até a decisão final;
- III - informar ao usuário a posição dos setores envolvidos e a decisão final;
- IV - manter contato com os coordenadores dos cursos e setores da Faculdade, a fim de assegurar que as demandas apresentadas sejam recebidas, analisadas e respondidas dentro do prazo determinado;
- V - apresentar à Comissão Própria de Avaliação (CPA) as reivindicações, os questionamentos e os elogios dos usuários, que lhe dizem respeito, para conhecimento, acompanhamento e, se necessário, providências cabíveis;
- VI - retomar a sugestão, quando aceita pela instituição, mas não realizada;
- VII - organizar e manter um registro de todas as demandas protocoladas na Ouvidoria e suas respectivas respostas até a decisão final;
- VIII - elaborar e divulgar à Direção os relatórios semestrais com dados gerais sobre as atividades da Ouvidoria.

Art. 6º O Ouvidor, antes de registrar qualquer demanda trazida a ele, deve se certificar de que foram esgotadas todas as demais instâncias competentes, salvo no caso de evidente delonga na sua solução.

Art. 7º O Ouvidor notificará os responsáveis dos setores envolvidos pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso, devendo os mesmos dispensar o tempo necessário para que as informações solicitadas sejam respondidas, formalmente, no prazo estabelecido.

Parágrafo único. O Núcleo de Apoio ao Discente dará suporte à Ouvidoria recebendo, analisando e respondendo as demandas, por meio de atendimento pessoal ou e-mail, conforme o caso.

CAPÍTULO III - DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 8º O cargo de Ouvidor da instituição exige os seguintes requisitos:

- I - ter curso superior completo;
- II - possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;
- III - ter desenvoltura para se comunicar com as diversas instâncias da instituição;
- IV - ser sensível para compreender os problemas dos usuários e, ao mesmo tempo, as limitações da instituição.

CAPÍTULO IV - DO ATENDIMENTO

Art. 9º Na Ouvidoria, os usuários são atendidos pessoalmente ou pelo e-mail ouvidoria@faculdadeenau.com.br ou pelo telefone institucional.

CAPÍTULO V - DOS USUÁRIOS

Art. 10 A Ouvidoria pode ser utilizada por:

- I - alunos dos cursos de graduação, pós-graduação e extensão;
- II – docentes;
- III – pessoal técnico-administrativo;
- IV - pessoas da sociedade civil.

§1º Serão respondidas apenas as demandas apresentadas por escrito, datadas, assinadas e protocoladas ou por e-mail da Ouvidoria.

§2º A Ouvidoria garante o sigilo do nome e dos dados pessoais do usuário.

CAPÍTULO VI - DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 11 Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I - data do recebimento da demanda;
- II - nome e condição (aluno/professor/técnico-administrativo/sociedade civil) do usuário;
- III - e-mail/registro acadêmico/telefone do solicitante;
- IV - forma de contato mantido – pessoal ou e-mail;
- V - tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VI - situação apresentada;
- VII - data e informe do resultado.

CAPÍTULO VII DA DIVULGAÇÃO

Art. 12 A Ouvidoria divulga, semestralmente, à Direção Geral os dados gerais do serviço prestado.

Art. 13 A divulgação abrange os seguintes dados:

- I - o movimento das demandas recebidas por mês, com o número de solicitações, definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;
- II - o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente e através de e-mail;
- III - o número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas do semestre;
- IV - os encaminhamentos adotados, desde que sejam de interesse comum e não possuam caráter sigiloso.

CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 14 O presente Regulamento entra em vigor após aprovação pelo Conselho Superior.