



REGULAMENTO DA OUVIDORIA FATEC-RO

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º - A Ouvidoria da FATEC-RO – Faculdade de Ciências Administrativas e de Tecnologia de Rondônia é um canal de comunicação entre a comunidade acadêmica, comunidade externa, docentes e as instâncias administrativas da Faculdade, visando otimizar as ações da administração e evidenciar a democracia.

Art. 2º - São objetivos da Ouvidoria da FATEC-RO:

- I. assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas; e
- II. reunir informações sobre diversos aspectos da Faculdade, com o fim de subsidiar o planejamento institucional.

CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º - O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Direção Geral da Associação Rondoniense de Ensino Superior-ARES, Entidade Mantenedora da FATEC-RO, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor.

PARÁGRAFO ÚNICO: O Ouvidor da FATEC-RO será indicado e nomeado pelo Diretor da Mantenedora, para um mandato de 02 (dois) anos.

Art. 4º - O Ouvidor da FATEC-RO 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;



OUVIDORIA FATEC-RO

- III. atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- IV. agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- V. resguardar o sigilo das informações; e
- VI. promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art. 5º - O Ouvidor da FATEC-RO 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; e
 - d. No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.
- III. transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de cinco dias úteis, 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, periodicamente, ao Diretor da Mantenedora, **Relatório das Solicitações à Ouvidoria**, não podendo constar os nomes dos usuários;
- VI. elaborar e divulgar relatórios semestrais sobre o andamento da Ouvidoria;
- VII. manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- VIII. sugerir às instâncias administrativas, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- IX. retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada;



OUVIDORIA FATEC-RO

- X. planejar, executar e analisar pesquisas anuais de clima – com funcionários técnico-administrativos e docentes da Instituição e pesquisas anuais de satisfação – com estudantes dos cursos de graduação, dos programas de pós-graduação e da extensão da FATEC-RO em parceria com a CPA; e
- XI. divulgar os resultados das pesquisas.

Art. 6º - A pesquisa de clima organizacional é definida como um instrumento de avaliação do atendimento das expectativas das pessoas, permitindo identificar causas de baixa motivação de funcionários para o trabalho e oferecendo informações a serem utilizadas no planejamento de ações que visem à melhoria das atividades dos funcionários da Instituição.

Art. 7º - A pesquisa de satisfação tem como objetivo principal detectar situações que possam levar à insatisfação dos alunos, tanto em sala de aula, quanto no momento da utilização de quaisquer outros serviços oferecidos pela FATEC-RO.

PARÁGRAFO ÚNICO: A partir do registro das informações coletadas, através da pesquisa de satisfação, é possível planejar ações que venham abrandar ou eliminar os focos de insatisfação dos estudantes. FATEC-RO

CAPÍTULO III

DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 8º - O cargo de Ouvidor da FATEC-RO exige os seguintes requisitos:

- 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. ter sensibilidade para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações dos demandados.



OUVIDORIA FATEC-RO

**CAPÍTULO IV
DO ATENDIMENTO**

Art. 9º - Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente de segunda à sexta-feira, nos horários compreendidos entre 18h50min e 22h00min, ou por registro efetuado no SITE da Instituição sendo este utilizado *e-mail*

**CAPÍTULO V
DOS USUÁRIOS**

Art. 10 - A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. por estudantes da FATEC-RO;
- II. por funcionários técnico-administrativos da FATEC-RO;
- III. por funcionários docentes da FATEC-RO;
- IV. por pessoas da comunidade local e regional; e
- V. por pessoas de outras comunidades.

PARÁGRAFO ÚNICO: A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

**CAPÍTULO VI
DAS CATEGORIAS DE DEMANDA**

Art. 11 - A Ouvidoria recebe:

- I. reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer setores da Instituição e sobre serviços prestados pela FATEC-RO;
- II. sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações da FATEC-RO;
- III. consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações; e
- IV. elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na FATEC-RO.



CAPÍTULO VII DOS SETORES ENVOLVIDOS

Art. 12 - São considerados setores da FATEC-RO, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- I. as instalações físicas da Faculdade, como: salas de aula, estacionamentos, banheiros, laboratórios, recepção, cantina, dentre outros;
- II. os setores da FATEC-RO e seus serviços, como: Biblioteca, Pesquisa e Extensão, Coordenação de Pós-Graduação, dentre outros;
- III. as empresas que atuam dentro da Faculdade e seus serviços, como: cantina, serviço de reprografia, dentre outros;
- IV. os funcionários técnico-administrativos e docentes da FATEC-RO, quando a solicitação for direcionada;
- V. os cursos e coordenações, quando a solicitação for dirigida a eles como um todo;
- VI. a Diretoria da FATEC-RO, quando a solicitação for dirigida a ela.

CAPÍTULO VIII DAS INSTÂNCIAS

Art. 13 - Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro dos setores envolvidos:

- I. no caso de solicitações ligadas às instalações físicas, a Direção Administrativa ou Direção Geral da FATEC-RO ;
- II. no caso de solicitações ligadas a Setores e a seus serviços, ao Coordenador do Setor , o Diretor Administrativo ou Diretor Geral da FATEC-RO;
- III. no caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da Faculdade e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Diretor Administrativo ou ao Diretor Geral da FATEC-RO;
- IV. no caso de solicitações gerais ligadas a empresas que atuam dentro da FATEC-RO, diretamente à Direção da FATEC-RO;



OUVIDORIA FATEC-RO

- V. no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o Coordenador do Setor , o Diretor Administrativo ou Diretor Geral da FATEC-RO;
- VI. no caso de solicitações ligadas especificamente a funcionário docente, o Coordenador do Curso e Diretor Pedagógico da FATEC-RO;
- VII. no caso de solicitações ligadas ao curso, o Diretor Pedagógico da FATEC-RO;
- VIII. no caso de solicitações ligadas às atividades de pós-graduação, pesquisa e extensão, o Coordenador de Pós-Graduação Pesquisa e Extensão da FATEC-RO;

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A Ouvidoria pode contatar com os setores pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Os setores envolvidos devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas à Ouvidoria.

PARÁGRAFO TERCEIRO: Quando procuradas, os setores têm até cinco dias úteis para receber o Ouvidor e o mesmo prazo para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

CAPÍTULO IX DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 14 - 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;
- V. forma de contato mantido-pessoal, por telefone, e-mail ou pessoalmente;
- VI. proveniência da demanda-estudante, funcionário técnico-administrativo,
- VII. docente ou comunidade;



- VIII. tipo de demanda-reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- IX. unidade envolvida;
- X. situação apresentada; e
- XI. resposta.

Art. 15º - 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, ou seja, o nome e o endereço do solicitante.

Art. 16º - O Diretor Geral da Faculdade recebe periodicamente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, o setor envolvido, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

CAPÍTULO X DA DIVULGAÇÃO

Art. 17 - A Ouvidoria divulgará, semestralmente, no Site da FATEC-RO, os dados gerais dos serviços solicitados.

Art. 18 - A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

- I. o número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas do período;
- II. o movimento das demandas recebidas por mês, com o número de solicitações registradas de acordo com cada grupo de usuários;
- III. o movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;
- IV. o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente através de e-mail e por telefone;
- V. as categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria – reclamações, sugestões, consultas e elogios, relacionadas aos grupos de usuários;



- VI. as categorias das demandas recebidas por unidade, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas às unidades envolvidas; e
- VII. os encaminhamentos adotados.

CAPÍTULO XI

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 19 – O afastamento do Ouvidor Geral poderá ocorrer:

- I- A pedido do próprio Ouvidor Geral;
- II- Pela ineficiência ou desídia reiterada;
- III- Com o término de seu mandato;
- IV- Mediante dispensa de ofício.

§ A dispensa de ofício dependerá de maioria simples do Conselho Superior

Art. 20 - O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior da Instituição