



REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA FACULDADE METROPOLITANA DA AMAZÔNIA





Grupo Educacional CEUMA
Faculdade Metropolitana da Amazônia

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio deste documento é autorizado desde que citada a fonte. A violação dos direitos do autor (Lei nº 9.610/98) é crime estabelecido pelo artigo 184 do Código Penal.

SUMÁRIO

CAPÍTULO I—DA OUVIDORIA	5
CAPÍTULO II—DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES	5
CAPÍTULO III—DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR	6
CAPÍTULO IV—DO ATENDIMENTO E DA DEMANDA	7
CAPÍTULO V—DOS USUARIOS	8
CAPÍTULO VI—DAS CATEGORIAS DE DEMANDA	8
CAPÍTULO VII—DAS UNIDADES ENVOLVIDAS	8
CAPÍTULO VIII—DAS INSTANCIAS	9
CAPÍTULO IX—DA DOCUMENTAÇÃO	9
CAPÍTULO X—DA DIVULGAÇÃO	10
CAPÍTULO XI—DISPOSIÇÕES GERAIS	10



A Ouvidoria da Faculdade Metropolitana da Amazônia, faz saber que a Direção Geral aprova e institui o seguinte Regulamento:

CAPÍTULO I—DA OUVIDORIA

Art. 1º. A Ouvidoria é um canal de comunicação entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas e acadêmicas, visando melhorar a qualidade de serviços desta Instituição de Ensino Superior.

Art. 2º. A Ouvidoria é um órgão diretamente subordinada à Direção Geral.

Art. 3º. São objetivos da Ouvidoria da FAMAZ:

I – assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas; e

II – reunir informações sobre diversos aspectos da Instituição, com o fim de subsidiar o planejamento institucional.

III - Abrir canais de comunicação entre a direção da FAMAZ e as diversas instâncias da comunidade acadêmica e externa, facilitando a troca de informações;

IV – Incrementar o exercício da autocrítica, estimulando a participação responsável de todos os membros e setores da IES;

V – Atuar ativamente na identificação e resolução das situações que impeçam o bom funcionamento da vida Institucional, à luz do PDI;

CAPÍTULO II—DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 4º. O cargo de Ouvidor será exercido por membro da gestão acadêmica da Instituição.

Art. 5º. O Ouvidor agirá de acordo com as seguintes prerrogativas:

I – facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço Ouvidoria;

II – atuar na prevenção de conflitos;

III – atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;

IV – agir com integridade, transparência e imparcialidade;

V – resguardar o sigilo das informações;

VI – promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art. 6º. A Ouvidoria tem as seguintes atribuições:

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

II – selecionar e encaminhar às unidades envolvidas as solicitações para que possam:

a. No caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou reconhecê-lo como inverídico;

b. No caso de sugestão: estudá-las e justificar a possibilidade 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;

e. Contatar os solicitantes, no prazo máximo de 24 horas, contatos do recebimento da reclamação;

f. Registrar as soluções oferecidas aos usuários.

III – Registrar, diariamente, as solicitações à Ouvidoria, podendo ou não constar os nomes dos usuários;

IV – elaborar e divulgar relatórios mensais parciais sobre o andamento da Ouvidoria;

V – manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

VI – sugerir às instancias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

VII – retornar a sugestão, quando aceita pela unidade mas não realizada;

VIII – planejar, executar e analisar pesquisas de satisfação – com os usuários da Ouvidoria; e

VX – divulgar os resultados das pesquisas.

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 FAMAZ.

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.

CAPÍTULO III—DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 8º. O cargo de coordenador da Ouvidoria será exercido por membro da gestão

acadêmica da Instituição e exige os seguintes requisitos:

- I—possuir reputação ilibada, dispor de título de nível superior de formação acadêmica e ampla experiência profissional.
- II—possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;
- III—ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da casa;
- IV—ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.
- V—Conhecer profundamente a IES, suas diversas Instâncias e documentos, bem como a legislação que normatiza o Ensino Superior.
- VI—Boa capacidade de comunicação, relacionamento e empatia, objetivando a compreensão das questões apresentadas pelos solicitantes;
- VII—Isenção nas análises e propostas (imparcialidade);
- VIII—Agir de modo criativo, propondo medidas voltadas para a solução das questões apresentadas;
- IX—Evitar postura de “agente de punição”;
- X—Agir com espírito de colaboração e cortesia;
- XI— Possuir habilidades autocompositivas.

CAPÍTULO IV—DO ATENDIMENTO E DA DEMANDA

Art. 9º. A Ouvidoria segue os seguintes procedimentos e metodologia:

- I - O acesso à Ouvidoria poderá ser viabilizado pela Internet (aba da Ouvidoria no site da FAMAZ), por telefone (4020.7525) e presencialmente na sala da Ouvidoria.
- II - As respostas às questões e demandas dos usuários deverão ser apresentadas no prazo máximo de até 72h da data de recebimento da demanda.

Art. 10. A Ouvidoria realizará os atendimentos, desenvolvendo diversas ações refletidoras de habilidades autocompositivas, entre as quais poderão ser utilizadas (quando aplicáveis):

- I—Escuta ativa;
- II—Mediação de conflitos;
- III—Diálogos restaurativos;
- IV—Círculos de construção de paz.

Parágrafo único: A Ouvidoria poderá utilizar, quando necessário, outras estratégias e/ou metodologias de atendimento para resolver as demandas dos solicitantes.

CAPÍTULO V—DOS USUARIOS

Art. 10. A Ouvidoria pode ser utilizada;

I – por discentes;

II – por funcionários técnicos-administrativos;

III – por docentes;

IV – por pessoas da comunidade;

Parágrafo único: A Ouvidoria garantirá o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários, quando solicitado.

CAPÍTULO VI—DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 11. A ouvidoria recebe:

I – reclamações sobre quaisquer departamentos da Instituição e sobre serviços prestados pela FAMAZ;

II – sugestões para melhorar os departamentos, os serviços prestados e/ou as instalações da FAMAZ;

III – consultas, em que o solicitante pode obter várias informações; e

IV – elogios a funcionários – técnicos – administrativos e/ou docentes – serviços – instalações e outros elementos que considerem eficientes na FAMAZ.

CAPÍTULO VII—DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 12. São consideradas unidades da FAMAZ, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

I – As instalações físicas da FAMAZ, como: salas de aula, auditório, portões, calçadas, banheiros, laboratórios, área de convivência dentre outros;

II – os setores da FAMAZ e seus serviços, como: Central de Atendimento, Biblioteca, Telefonia, Segurança, RH, Setor de informática, dentre outros;

III – os funcionários técnico administrativos e docentes da FAMAZ quando a solicitação for direcionada;

IV – as empresas que atuam dentro da FAMAZ e seus serviços, como: lanchonetes e xerox dentre outros;.

V – os cursos e departamentos, quando a solicitação for dirigida a eles como um todo;

VI – As chefias quando a solicitação for dirigida a elas.

CAPÍTULO VIII—DAS INSTANCIAS

Art. 13. Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria dirigir-se-á as seguintes instâncias, dentro dos departamentos envolvidos:

- I – solicitações ligadas às instalações físicas: o Direção Administrativa;
- II – solicitações ligadas a setores e seus serviços: o Coordenador ou o Encarregado do Setor;
- III- solicitações gerais ligada a empresas que atuam dentro da Famaz diretamente a Direção Administrativa;
- IV – solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico administrativo: a Diretoria Administrativa e Direção Geral;
- V – solicitações ligadas especificamente a um funcionário docente, o Coordenador do Curso;
- VI – solicitações ligadas a um curso: o Coordenador de Curso;
- VII – solicitações ligadas a um setor: o encarregado do departamento;

§1º A Ouvidoria deverá contatar as unidades pessoalmente ou por e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

§2º As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas à Ouvidoria.

§3º Quando procuradas, as unidades tem até 48 horas, a contar da data de recebimento da demanda, para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito pelo representante da Ouvidoria.

CAPÍTULO IX—DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 14. Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I – data e número do recebimento da demanda;
- II – data da resposta;
- III – nome do solicitante;
- IV – endereço/telefone/email do solicitante;
- V – forma de contato mantido – pessoalmente, por telefone ou por email;
- VI – proveniência da demanda/estudante, funcionário técnico administrativo, docente ou comunidade (visitante);
- VII – tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;

VIII – departamento envolvido;

IX – situação apresentada;

X – resposta.

CAPÍTULO X—DA DIVULGAÇÃO

Art. 15. A Ouvidoria divulgará os dados gerais do serviço semestralmente, através de relatório completo no site da FAMAZ.

Art. 16. A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

I – o número total das demandas recebidas no mês;

II – o movimento das demandas recebidas, 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 – as categorias das demandas recebidas por seguimento, com o número de solicitações registradas em cada categoria – reclamações, sugestões, consultas e elogios, relacionadas aos grupos de usuários;

V – as categorias das demandas recebidas por unidade, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas às unidades envolvidas;

VI – os encaminhamentos adotados.

CAPÍTULO XI—DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 17. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo CO-SUP, revogadas as disposições em contrário.

