FACULDADE DE GUARULHOS

REGULAMENTO

OUVIDORIA

Aprovado pelo Resolução n. 10 do Conselho Superior, em 11 de abril de 2023

GUARULHOS - SP

2023

SUMÁRIO

CAPÍTULO I – DA OUVIDORIA.....03
CAPÍTULO II - DA VINCULAÇÃO ADMINSTRATIVA.....04
CAPÍTULO III - DA COMPETÊNCIA E ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS.....04
CAPÍTULO IV – DO CARGO DE OUVIDOR.....05
CAPÍTULO V – DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR.....06
CAPÍTULO VI - DO DESLIGAMENTO DO OUVIDOR.....08
CAPÍTULO VII – DAS CATEGORIAS DAS DEMANDAS.....08
CAPÍTULO VIII – DAS DEMANDAS RECEBIDAS.....08
CAPÍTULO IX – DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS.....09
CAPÍTULO X - DO USUÁRIO.....10
CAPÍTULO XI – DO ATENDIMENTO.....10
CAPÍTULO XII – DA DIVULGAÇÃO.....10
CAPÍTULO XIII – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS.....11

CAPÍTULO I
DA OUVIDORIA

Art. 1º. A Ouvidoria da Faculdade de Guarulhos é um canal de comunicação e de defesa dos direitos dos docentes e técnico-administrativos, alunos e comunidade externa, em suas relações com a IES em suas diferentes instancias administrativas e acadêmicas, visando promover e aperfeiçoar a gestão democrática.

Parágrafo Único: A Ouvidoria tem tão somente caráter mediatório, afastando-se da esfera administrativa, executiva, judicativa ou deliberativa. Sua função precípua é a de mediar as relações envolvendo as instancias da Faculdade e os integrantes das comunidades interna e externa.

Art. 2º. São objetivos da Ouvidoria da Faculdade de Guarulhos:

I. Defender os direitos dos docentes, técnico-administrativos, alunos e comunidade externa em suas relações com a Faculdade;
II. Assegurar a efetiva participação de todos para a contínua melhoria da quallidade de ensino da IES, privilengiando as ações que fortaleçam a participação da comunidade interna e externa;
III. Promover, junto às várias instancias acadêmico-administrativas, os direitos de grupo vulneráveis ou discriminados;
IV. Obter as informações necessárias sobre os diferentes setores da IES com o fito de subsidiar o planejamento institucional;
V. Sistematizar e divulgar as informações relativas às demandas recebidas, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das normas e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais.

CAPÍTULO II
DA VINCULAÇÃO ADMINISTRATIVA

Art. 3º. A Ouvidoria da Faculdade de Guarulhos está diretamente subordinada à Direção Geral resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições;

Parágrafo Único: Cumpre à Direção Geral garantir o suporte necessário para o exercício de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais órgãos da Instituição.

CAPÍTULO III
DA COMPETÊNCIA E ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS

Art. 4º. No exercício de suas funções, a Ouvidoria da Faculdade de Guarulhos tem as seguintes atribuições:

I. Organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados;
II. Orientar os interessados no encaminhamento e tramitação de suas manifestações;
III. Receber de servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e da comunidade externa, solicitação de esclarecimentos, reclamações, sugestões, críticas, elogios e denúncias, encaminhando-as aos setores responsáveis da Faculdade para conhecimento e providências, quando necessário;
IV. Dar atendimento presencial periódico;
V. Acompanhar a tramitação das manifestações recebidas e dar ciência aos interessados das providências adotadas;
VI. Documentar, de maneira padronizada, todas as demandas apresentadas;

VII. Cooperar com as demais ouvidorias públicas e privadas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e dos serviços prestados;

VIII. Sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pela Faculdade;

IX. Encaminhar, para estudo da Administração, direta ou indiretamente, propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que lhe pareçam a causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamada a contribuir;

X. Elaborar e submeter à aprovação do Conselho Superior relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões visando à melhoria das relações da Faculdade de Guarulhos com a comunidade, a qualidade dos serviços prestados e o respeito aos direitos dos cidadãos;

XI. Exercer as demais atribuições legais e institucionais, atribuídas pelos órgãos colegiados da Faculdade de Guarulhos e que se compatibilizem com suas finalidades.

§ 1º. A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter, sob sigilo, o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação junto aos órgãos da Faculdade seja indispensável pela soluçãodo problema e atendimento do interessado.

§ 2º. Para o cumprimento do inciso III deste Artigo, a Ouvidoria manterá registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências incidentes e soluções de problemas apresentados à sua consideração.

CAPÍTULO IV
DO CARGO DE OUVIDOR

Art. 5º. A Ouvidoria da Faculdade de Guarulhos será coordenada pelo Ouvidor, designado pelo Diretor da Faculdade, com aprovação do Conselho

Superior.

Parágrafo Único: Caberá ao Diretor Geral da Faculdade garantir a infraestrutura e material necessário para seu pleno funcionamento.

Art. 6º. Para o Cargo de ouvidor da Faculdade de Guarulhos, o candidato deverá ter os seguintes requisitos:

- pertencer ao quadro de funcionários da Faculdade de Guarulhos, podendo ser servidor ou docente;
- ter curso superior completo;
- possuir capacidade para as funções previstas;
- ter eloquência para se comunicar com os diversos setores da instituição.

CAPÍTULO V
DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

Art. 7º. Compete ao Ouvidor:

I. Garantir que todas as demandas recebidas e/ou sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, num lapso de tempo previamente determinado, variável de acordo com a natureza do assunto;
II. Facilitar e simplificar o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;
III. Atuar na prevenção de conflitos;
IV. Agir com transparência e impessoalidade;
V. Garantir o sigilo das informações, bem como os dados dos envolvidos, salvo quando for indispensável a identificação destes;
VI. Manter a máxima proximidade com os demandantes efetivos e potenciais do serviço
VII. Considerar o comprometimento das necessidades dos demandantes

com os objetivos da Faculdade de Guarulhos;

VIII. Manter relacionamento com diversos setores da Faculdade de Guarulhos voltado para o fortalecimento da cidadania, como

IX. orientador das ações desenvolvidas pelos segmentos da comunidade acadêmico-administrativa;

X. Cumprir e fazer cumprir o Regulamento;

XI. Responder as questões dos demandantes;

XII. Acompanhar o processamento das reclamações, controlando o cumprimento dos prazos;

XIII. Registrar todas as solicitações dos usuáros e respostas dadas pelos setores;

XIV. Divulgar a Ouvidoria para a comunidade interna e externa.

Art. 8º. A Ouvidoria da Faculdade de Guarulhos utilizará para encaminhamento das demandas recebidas a linha hierárquica institucional.

Parágrafo Único: Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à determinada demanda, o assunto será encaminhado à Direção Geral.

Art. 9º. No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria poderá contar coma colaboração de servidores docentes e técnico-administrativos da Faculdade de Guarulhos, para a qual deverá formalizar solicitação fundamentada ao Diretor Geral.

Art. 10º. Será garantido ao Ouvidor o direito a voz nos Colegiados Superiores da Faculdade.

CAPÍTULO VI
DO DESLIGAMENTO DO
OUVIDOR

Art. 11º. O desligamento do ouvidor no curso do mandato ocorrerá:

I. Ao seu pedido;
II. No caso de deixar de pertencer ao quadro da Faculdade de Guarulhos;
III. Por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;
IV. Por conduta ética incompatível com a função ou negligência no cumprimento de suas obrigações, assim deliberado pelo Conselho Superior, respeitado o direito de defesa.

CAPÍTULO VII
DAS CATEGORIAS DAS DEMANDAS

Art. 12°. A Ouvidoria atenderá as seguintes demandas:

I – Reclamações: sobre qualquer setor ou serviços prestados pela Instituição;

II – Sugestões de melhorias;

III – Denúncias sobre possíveis irregularidades relacionadas a IES;

IV – Solicitação de Divulgação de produtos ou serviços;

V – Consultas;

VI – Elogios: o usuário pode elogiar o corpo docente ou técnico-administrativo da IES e/ouserviços, instalações físicas etc.

CAPÍTULO VIII
DAS DEMANDAS RECEBIDAS

Art.13º. Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria serãodocumentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro, no mínimo:

a) Data de Recebimento da Demanda;
b) Tipo de Demanda (esclarecimento, reclamação, sugestão, crítica, elogio e denúncia);
c) Nome do Demandante (opcional) que deverá ser mantido em sigilo absoluto;
d) Categoria (discente, docente, técnico-administrativo, usuário, público externo e outros);
e) Dados para contato com o demandante;
f) Protocolo de acompanhamento no sistema de controle;
g) Manifestação apresentada;
h) Data da resposta;
i) Resposta encaminhada ao setor envolvido; e,
j) Situação (ativo ou finalizado).

Art. 14º. O Diretor Geral receberá, bimestralmente, para acompanhamento,a listagem das demandas encaminhas à ouvidoria, contendo os tipos de demanda, as unidades envolvidas, as situações apresentas e as respostas dadas aos demandantes.

CAPÍTULO IX
DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS

Art. 15º. Do ouvidor da Faculdade de Guarulhos, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e do Regimento Geral da IES.

CAPÍTULO X
DOS USUÁRIOS

Art.16º. A Ouvidoria da Faculdade de Guarulhos poderá ser acionada:

- Por discentes da IES;
- Por docentes e corpo técnico-adminitrativo da IES;
- Por pessoas da comunidade externa.

PARÁGRAFO ÚNICO: Não serão atendidas às solicitações anônimas, entretanto as informações sobre os dados dos usuários serão sigilosas, exceto se para solucionar as demandas seja indispensável a identificação.

CAPÍTULO XI
DO ATENDIMENTO

Art. 17º. A Ouvidoria terá como canais de comunicação tanto o atendimento presencial quanto o atendimento remoto (via e-mail).
Os horários de atendimentos presencias serão:

- **Segundas as sextas-feiras: 08h as 13h e das 17h as 22h**

De igual forma, manterá um canal de atendimento remoto através do e-mail:

ouvidoria.guarulhos@uniesp.edu.br

CAPÍTULO XII
DA DIVULGAÇÃO

Art. 18°. A Ouvidoria divulgará, semestralmente, por meio de relatório os

seguintes dados:

- Número total das demandas recebidas no semestre;
- Número de solicitações registradas de acordo com cada setor e
- As categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria e relacionadas ao grupo de usuário.

CAPÍTULO XIII
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 19º. O Diretor Geral, demais Diretores, Coordenadores, e dirigentes de órgãos que compõem a estrutura organizacional da Faculdade de Guarulhos, deverão cooperar com a Ouvidora no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o seu acesso a serviços e informações.

Art. 20º. Este Regulamento entrará em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior da Faculdade de Guarulhos, revogando-se as disposições em contrário.

Guarulhos-SP, 10 de abril de 2023.

Regulamento aprovado em 11 de abril de 2023 pela Resolução Conselho Superior nº. 10/23.