

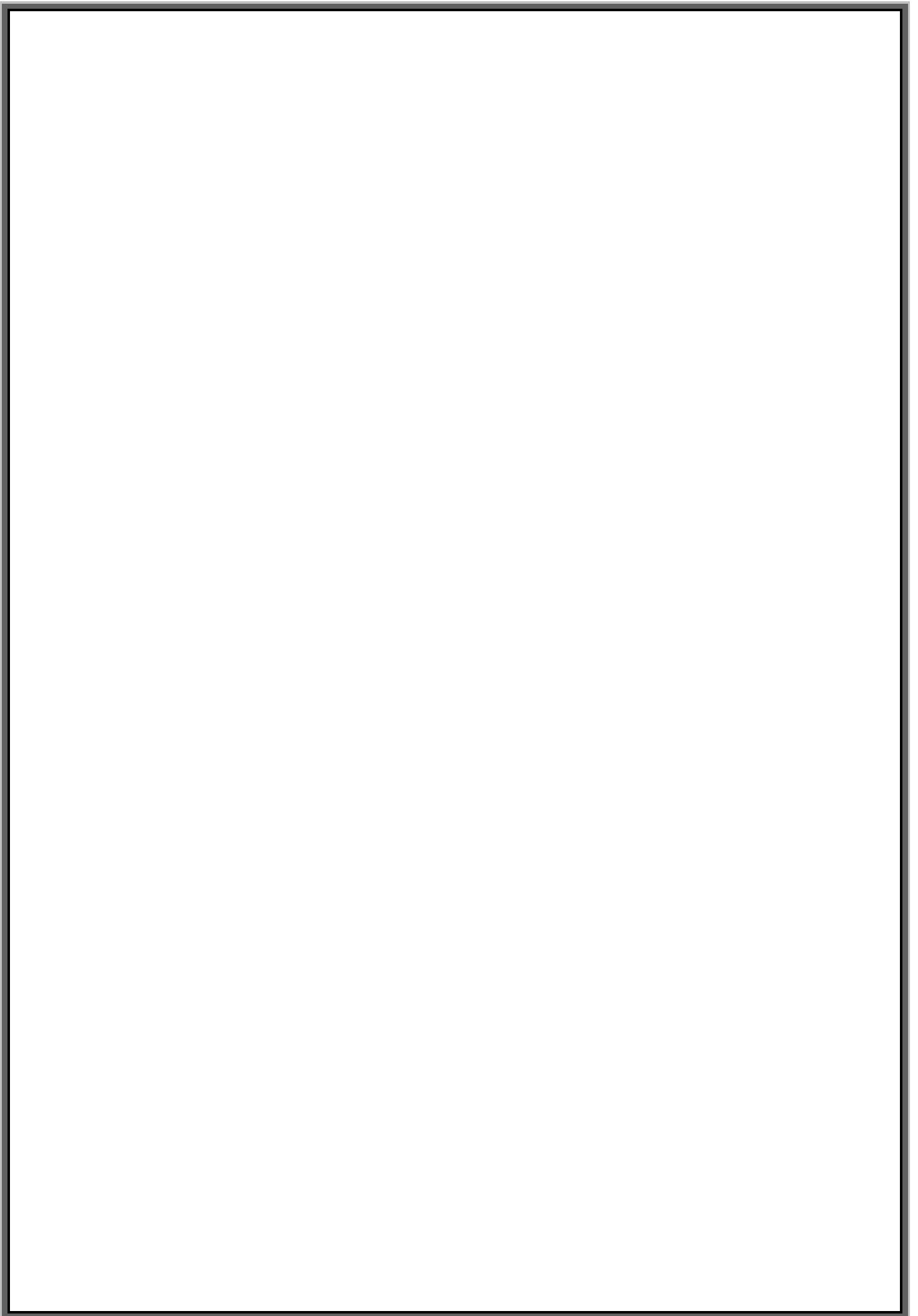


Promovendo a comunicação
e aprimorando a Instituição

MANUAL DA OUIDORIA

Profª Drª Sunita Pereira Mourão
Ouvidora

Varginha | 2016



Ouvidoria

1. Considerações iniciais.

A comunicação interna e externa da Fadiva é importante na construção de sua imagem na região do sul de Minas. Para tanto, partiu-se do princípio de que toda instituição produtora de conhecimento acadêmico e científico tem por obrigação criar e manter canais de diálogos com seus parceiros, colaboradores, professores e discentes.

Nesse sentido, e considerando os princípios pedagógicos delineados no Projeto Pedagógico Institucional (PPI) da Faculdade que destaca a importância da articulação da rede local para legitimação e consolidação de um pólo disseminador de conhecimento, e para assegurar essa condição, a Fadiva tem colocado como exigência, dentro das políticas institucionais, a criação, manutenção de canais e fluxos de comunicação com a comunidade acadêmica e regional.

Essa iniciativa tem como objetivo privilegiar a gestão participativa da comunicação. Nestes momentos, os produtores, emissores e receptores das informações são claramente definidos, vislumbrando demonstrar eficiência, credibilidade e dialogicidade com o público alvo de cada segmento, com que a Faculdade interage.

Por fim, a Fadiva acredita que, por meio desses canais de comunicação criados ao longo de mais de quarenta e cinco anos, contribui para a geração de conhecimento, garantindo o fluxo de comunicação de forma uniformizada, atualizada, precisa e coerente, possibilitando a construção de uma relação de confiança com sua comunidade acadêmica.

2. Comunicação interna e externa.

A Ouvidoria instituída na Faculdade de Direito de Varginha trabalha no sentido de favorecer a socialização das informações e a valorização da participação coletiva em atividades desenvolvidas pela IES.

O objetivo principal desse trabalho é o atendimento à comunidade interna e externa visando contribuir para o reconhecimento social da Fadiva.

Vinculada à Diretoria Institucional, a Ouvidoria facilita e promove a comunicação entre o público interno e externo e a Instituição, auxiliando com as informações necessárias, diminuindo dúvidas, mitigando conflitos e/ou resolvendo eventuais problemas.

O atendimento é basicamente pessoal. Eventualmente ocorrem atendimentos eletrônicos.

Como mencionado nas considerações iniciais, a FADIVA privilegia a comunicação interna entre as instâncias superiores, colaboradores, professores, discentes e comunidade, buscando fortalecer um ambiente democrático e participativo na Instituição. Para tanto, maximiza os canais criados e disponibilizados à comunidade acadêmica e funcional da Instituição.

3. Ouvidoria.

Em atenção às exigências legais propostas às instituições de ensino superior e à crescente necessidade de aproximar as instâncias institucionais, a FADIVA implantou sua Ouvidoria, disponível no *site* institucional, onde a qualquer momento discentes, professores e colaboradores podem realizar suas críticas, elogios, denúncias, sugestões de melhorias ou busca de informações.

Além do *site* a FADIVA possui um espaço próprio e uma Ouvidora com a função de atender pessoalmente a toda a comunidade acadêmica e encaminhar sua solicitação às áreas competentes para as devidas providências. Nesse espaço, a Ouvidoria possibilita o aprofundamento das relações e estabelece um canal efetivo de comunicação de forma horizontal e vertical.

A FADIVA, ao longo de sua história, tem buscado validar seu discurso enquanto instituição produtora de conhecimento em ações concretas e legítimas junto à sociedade sul-mineira. Tal senso de responsabilidade enfatiza a ampliação de oportunidades oferecidas à comunidade acadêmica pela experiência universitária e também de sociabilidade, prática da cidadania e crescimento pessoal.

Com base nessas diretrizes, pode-se afirmar que a Ouvidoria tem pautado suas ações nos princípios norteadores da valorização humana.

A política de atendimento da Ouvidoria tem por objetivo manter a qualidade do atendimento a todos os seus alunos, bem como aos seus docentes e colaboradores e está pautada nos seguintes princípios: preservar e difundir os valores éticos; assegurar aos discentes igualdade

de oportunidades no exercício das atividades acadêmicas; contribuir para a melhoria do desempenho acadêmico; aumentar o nível de satisfação com a Instituição.

4. Considerações finais.

A comunicação interna e externa da Fadiva, através da Ouvidoria tem sido desenvolvida de forma sistêmica, contando com a colaboração dos diferentes atores institucionais: discentes, docentes, colaboradores e dirigentes.

Os pontos de vista coletados, por meio de atendimento personalizado foram cuidadosamente tratados e encaminhados aos setores competentes.

O resultado final foi, portanto, uma visão abrangente e global da Fadiva, a partir da qual foram identificadas suas principais características, suas fragilidades e potencialidades.

As informações levantadas durante o ano são encaminhadas aos setores competentes e estão sendo apresentadas aos gestores institucionais para subsidiar a busca da melhoria proposta pela Fadiva.

Todos os esforços e ações tiveram como força matriz a crença em construir um canal de comunicação que consolide a credibilidade institucional.

Sendo assim, ao se conseguir obter êxito naquilo que se propõe para uma Ouvidoria, consolida-se uma sistemática de trabalho, envolvendo os atores institucionais, compartilhando as informações, contemplando um universo representativo da comunidade acadêmica e acompanhando, *in loco*, as ações desencadeadas no âmbito institucional, a partir dos resultados apresentados.

Por fim, ressalta-se que os resultados são divulgados, especificamente, para cada setor competente ou pessoa interessada, pois o sigilo deve ser resguardado.

A Ouvidoria deve extrapolar os parâmetros propostos pelo MEC para, realmente fortalecer os processos institucionais e contribuir, definitivamente, com a Fadiva para alcançar as exigências feitas pelos órgãos reguladores do ensino superior, pela sociedade e pela comunidade acadêmica na edificação da justiça, dos direitos e da sociedade.

REGULAMENTO INSTITUCIONAL DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria da Faculdade de Direito de Varginha – FADIVA, é um elo entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias gestoras da Instituição, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria da FADIVA:

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

II – reunir informações sobre diversos aspectos da Faculdade, com o fim de contribuir para a gestão institucional.

CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR, ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS

Art. 3º O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Diretoria Institucional, estando o Ouvidor a ela subordinado.

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

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

II – atuar na prevenção de conflitos;

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;

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

Art. 5º O Ouvidor da FADIVA tem as seguintes atribuições e competências:

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 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, mensalmente, a Listagem das Solicitações à Ouvidoria, não podendo constar os nomes dos usuários:
 - a) para a Diretoria, a listagem completa;
 - b) para as Coordenações, caso o requeiram, a listagem das solicitações ligadas às respectivas atuações.
- VII – manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- VIII – sugerir às instâncias gestoras medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- IX – retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada.

COMPETÊNCIAS:

- I - Receber as informações relativas a eventuais desvios na adequada prestação dos serviços oferecidos pela FADIVA nas suas instâncias constitutivas;
- II - Coletar, analisar, sistematizar e interpretar dados e informações que se tornem necessárias para o adequado processamento de denúncias tendo em vista a tomada de posição pautada na justiça e nos direitos;
- III - Acompanhar - até uma eventual e possível solução final - as informações (denúncias, reclamações, sugestões, opiniões, perguntas ou elogios) consideradas pertinentes;
- IV - Manter-se constantemente atualizado quanto às competências de órgãos, instâncias e unidades que constituem a FADIVA. Saber das relativas responsabilidades permite que as reclamações ou sugestões sejam devidamente encaminhadas;
- V - Registrar e repassar, a quem de direito, as reclamações, denúncias, opiniões, perguntas, elogios, críticas e sugestões feitas por acadêmicos, funcionários ou professores.

CAPÍTULO III DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 6º O cargo de Ouvidor da FADIVA exige os seguintes requisitos:

- I – ter curso superior e pós-graduação em Direito ou área compatível à função;
- II – possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricionariedade e organização;
- III – ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades institucionais;
- IV – ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO

Art. 7º Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente ou por telefone, por *e-mail* e através do formulário *on line*, disponível no site e Portal da FADIVA, durante 24 horas, todos os dias.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 8º A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I – por estudantes da FADIVA;
- II – por funcionários técnico-administrativos da FADIVA;
- III – por funcionários docentes da FADIVA;
- IV – por pessoas da comunidade local e regional;
- 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. 9º A Ouvidoria recebe:

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

CAPÍTULO VII DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 10. São consideradas unidades da FADIVA, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

I – as instalações físicas da Faculdade;

II – os setores da FADIVA e seus serviços;

III – os funcionários técnico-administrativos e docentes da FADIVA, quando a solicitação for direcionada;

IV – os cursos e Coordenações, quando a solicitação for dirigida a eles;

V – a Diretoria e a Coordenação Pedagógica quando a solicitação for dirigida a elas.

CAPÍTULO VIII DAS INSTÂNCIAS

Art. 11. A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

§ 1º As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas à Ouvidoria.

CAPÍTULO IX DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 12. 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 formulário *on line*;

VI – proveniência da demanda – estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;

VII – tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;

VIII – unidade envolvida;

IX – situação apresentada;

X – resposta.

Art. 13. 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. 14. A Diretoria Institucional recebe, periodicamente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

CAPÍTULO X DA DIVULGAÇÃO

Art. 16. A Ouvidoria entrega anualmente, à coordenação um relatório com os dados gerais do serviço do Semestre anterior.

Art. 17. O relatório abrange os seguintes dados gerais:

- I – o número total das demandas recebidas em cada mês;
- 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, por telefone/fax e pelo formulário on line;
- 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.

CAPÍTULO XI DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 18. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pela coordenação, revogadas as disposições em contrário.

