

Regulamento - Ouvidoria

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria da Faculdade Brasileira do Recôncavo - FBBR é um elo entre a comunidade e as instâncias administrativas e acadêmicas da Instituição.

Art. 2º Para cumprir seus objetivos a Ouvidoria se propõe a:

- I - servir de canal de comunicação e interação para a comunidade;
- II - representar os interesses do público perante a Direção da FBBR, assegurando a participação da comunidade nas atividades da Instituição;
- III - sugerir mudanças em diversos níveis e setores, se isto significar melhoria na prestação dos serviços educacionais;
- IV - primar pela qualidade no atendimento.

Art. 3º A Ouvidoria recebe manifestação de:

- I - crítica, em que o autor da mensagem pode se manifestar sobre qualquer setor da Instituição e sobre serviços prestados pelas Faculdade Brasileira do Recôncavo;
- II - sugestão, em que o autor da mensagem pode sugerir alternativa para melhorar as unidades, os serviços prestados e as instalações da Faculdade Brasileira do Recôncavo.
- III - elogio, em que o autor da mensagem pode elogiar funcionários técnico-administrativos, docentes, serviços, instalações e outros que considere eficiente na Faculdade Brasileira do Recôncavo.

CAPÍTULO II DO ATENDIMENTO E FUNCIONAMENTO

Art. 4º A Ouvidoria funciona de segunda à sexta-feira, das 18:00 às 20:00 na modalidade presencial.

Parágrafo único – O público pode utilizar o serviço 24 horas, todos os dias, através de *e-mail* (ouvidoria@atmos.edu.br), pelo formulário disponível *on line* no site da Faculdade Brasileira do Recôncavo, ou através de caixa de sugestão, crítica ou elogio presente nas instalações da IES.

CAPÍTULO III DOS USUÁRIOS

Art. 5º Podem utilizar os serviços prestados pela Ouvidoria:

- I - estudantes das Faculdade Brasileira do Recôncavo
- II - funcionários técnico-administrativos da FBBR;
- III – funcionários, docentes da FBBR;
- IV - pessoas da comunidade externa em geral.

CAPÍTULO IV DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 6º São consideradas setores da FBBR sobre as quais a Ouvidoria pode acatar manifestação:

- I - instalações físicas da FBBR, tais como: salas de aula, elevador, banheiros, laboratórios, área de convivência, cantina, sala dos professores, dentre outros;
- II - setores da FBBR e seus serviços, tais como: Núcleo de Atendimento ao Estudante e ao Docente, Biblioteca, Secretaria Geral Acadêmica, Vigilância, Administrativo/Financeiro, Núcleo de Tecnologia, Coordenações de Curso, Direção Geral, Núcleo de Prática Jurídica, dentre outros;
- III - funcionários técnico-administrativos e docentes da FBBR;
- V - cursos e departamentos;

CAPÍTULO V

DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 7º Para fornecer resposta aos solicitantes, a Ouvidoria contata as unidades envolvidas ou seus representantes.

§ 1º - O Ouvidor entra em contato com as unidades pessoalmente, através de telefone ou *e-mail*, de acordo com a complexidade de cada caso.

§ 2º - As unidades envolvidas estão cientes que devem dispensar o tempo necessário para atender às demandas da Ouvidoria.

§ 3º - O prazo para as unidades envolvidas receber o Ouvidor é de cinco dias úteis e o mesmo prazo para responder ou se posicionar sobre o encaminhamento feito.

CAPÍTULO VI

DO CARGO DE OUVIDOR E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 8º O Ouvidor é a pessoa responsável pela Ouvidoria e está diretamente ligado a Faculdade Brasileira do Recôncavo .

Art. 9º São atribuições do Ouvidor:

- I - facilitar e simplificar 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. 10 Compete ao Ouvidor:

I - encaminhar os protocolos às unidades competentes para:

- a) no caso de críticas: explicar o fato, corrigir ou não reconhecer como verdadeiro;
- b) no caso de sugestões: adotar, estudar ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
- c) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados, que devem ser reforçados;

II - transmitir aos manifestantes o andamento da demanda, dentro dos seguintes prazos:

- a) 01 dia – informação do recebimento;
- b) a cada três dias – posição em que se encontra o processo;

III – 01 dia após a conclusão do processo, informar à unidade envolvida sobre a satisfação do aluno;

IV - registrar todas as manifestações encaminhadas a Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;

V - sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

VI - retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada.

CAPÍTULO VII

DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 11 O cargo de Ouvidor da FBBR exige os seguintes requisitos:

I - possuir capacidade para assumir as atribuições previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;

II - ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da casa;

III - ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.

CAPÍTULO VIII

DO REGISTRO

Art. 12 A documentação das manifestações subsidiará os relatórios emitidos por este órgão.

CAPÍTULO IX

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 14 Os casos omissos neste Regulamento serão resolvidos pela Ouvidoria, com aprovação da Direção da FBBR

Art. 15 O presente Regulamento poderá ser modificado por proposta da Ouvidoria mediante a aprovação da FBBR

Art. 16 Este Regulamento entra em vigor na data de sua publicação.

Cruz das Almas, 14 de agosto de 2018.

Renato Geraldo Evangelista Salles Júnior
Diretor Geral