



REGULAMENTO GERAL DA OUVIDORIA

São Paulo, 2017

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria da FRS é um órgão de assessoria da Diretoria Geral, que assegura o direito de expressão dos membros da comunidade interna e externa da Faculdade, em defesa de seus direitos fundamentais de cidadania e do exercício da democracia.

§ 1º A Ouvidoria não possui poder deliberativo, executivo nem judicativo.

§ 2º A Ouvidoria é composta por um Comitê de Ética, que exercerá suas funções com independência e autonomia, atendendo às disposições legais e regimentais aplicáveis.

§ 3º O Comitê de Ética contará com uma estrutura de serviços adequada ao desempenho de suas funções.

CAPÍTULO II

DOS OBJETIVOS

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria da FACULDADE RUDOLF STEINER:

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

II – reunir informações sobre diversos âmbitos da Faculdade, com a finalidade de contribuir com a gestão institucional;

III – comprometer-se com a ética e o cuidado dos processos, garantindo a saúde das relações na Instituição, o direito à expressão e a salvaguarda dos direitos individuais, em prol da qualidade dos serviços prestados pela Instituição.

CAPÍTULO III

DO COMITÊ DE ÉTICA E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º O Comitê de Ética e a própria Ouvidoria estão ligados à Diretoria Geral da FRS, estando subordinados diretamente ao Diretor Geral.

§ 1º O Comitê de Ética da FACULDADE RUDOLF STEINER é composto pelos Coordenadores (de Graduação, de Pós-Graduação, de Pesquisa e Extensão, do Instituto Superior de Educação) e pelo Gestor Administrativo.

Art. 4º O Comitê de Ética da FACULDADE RUDOLF STEINER atua 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, bem como o nome e os dados dos envolvidos, salvo nos casos em que a identificação seja indispensável para a solução do problema e o atendimento ao interessado;
- VI – promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art. 5º O Comitê de Ética da FACULDADE RUDOLF STEINER tem as seguintes atribuições:

- I – receber demandas espontâneas: reclamações, sugestões, denúncias, divulgações, consultas, agradecimentos ou elogios provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;

II – encaminhar, no máximo em 5 (cinco) dias úteis contados do recebimento da demanda, às unidades envolvidas as solicitações para que possam, em 10 (dez) dias úteis:

a) no caso de reclamações: explicar os fatos, corrigi-los ou não reconhecê-los como procedentes;

b) no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

c) no caso de denúncias: apurar os fatos, tomar as medidas cabíveis ou não reconhecê-las como procedentes;

d) no caso de pedidos de divulgações no espaço da FRS: aceitá-los ou recusá-los;

e) no caso de consultas: responder ou encaminhar as questões dos solicitantes;

f) no caso de agradecimentos e elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.

III – transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;

IV – acompanhar o andamento das solicitações, verificando o cumprimento do prazo estabelecido para sua resposta, fazendo constar no relatório semestral aqueles não atendidos;

V – registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;

VI – promover pesquisas e investigações, independentes e éticas, e propor medidas que contribuam com o aprimoramento geral da FRS;

VII – encaminhar, semestralmente, ao Diretor Geral e à Comissão Própria de Avaliação (CPA) da FACULDADE RUDOLF STEINER relatório de suas atividades, destacando estatísticas pertinentes, omitindo os nomes e os dados dos usuários;

VIII – elaborar e divulgar relatórios semestrais sobre o andamento da Ouvidoria para o Diretor Geral, Consup e CPA;

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

X – identificar e sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

XI – retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada.

§ 1º A critério do Comitê de Ética e para agilizar o processo de atendimento das demandas, poderá ser determinado para as unidades envolvidas que encaminhem as respostas diretamente para os usuários, desde que enviem cópia para a Ouvidoria.

§ 2º Fica vedada a criação, por parte dos diversos componentes organizacionais, de instâncias com atribuições semelhantes às da Ouvidoria e com a mesma denominação.

§ 3º O procedimento administrativo instaurado pela Ouvidoria é autônomo e não substitui o processo administrativo disciplinar.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO

Art. 6º Os usuários são atendidos pessoalmente, com agendamento de reunião, bem como por telefone e por *e-mail* especificamente designados para esse fim, além de outros meios de acesso à Ouvidoria que poderão ser implantados pelo Comitê de Ética.

Parágrafo único. A Ouvidoria divulgará na página eletrônica da FACULDADE RUDOLF STEINER os horários de agendamento e de atendimento, bem como telefone e *e-mail* para contato.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 7º A Ouvidoria pode ser utilizada:

I – pelo corpo discente da FRS;

II – pelo corpo docente da FRS;

III – pelo corpo técnico-administrativo da FRS;

IV – por alunos, docentes e funcionários dos parceiros institucionais;

V – por pessoas da comunidade externa.

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. 8º A Ouvidoria recebe:

I – reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre serviços, instalações, equipamentos, funcionários, docentes e discentes da FACULDADE RUDOLF STEINER;

II – sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar a prestação de serviços da Faculdade, bem como as instalações da Instituição e o quadro de funcionários;

III – denúncias, em que o solicitante relata irregularidades relacionadas à Instituição, ocorridas dentro ou fora do campus;

IV – divulgações, em que o solicitante pede para divulgar produtos e/ou serviços no campus;

V – agradecimentos, em que o solicitante pode agradecer a funcionários técnico-administrativos e/ou docentes;

VI – elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na Instituição.

CAPÍTULO VII

DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 9º São consideradas unidades da FACULDADE RUDOLF STEINER, sobre as quais a Ouvidoria pode receber demandas:

I – as instalações físicas da Faculdade, tais como: salas de aula, auditório, laboratórios, portões, calçadas, catracas, banheiros, laboratórios, pátios, internet sem fio, dentre outros;

II – os setores da Faculdade e seus serviços, tais como: Setor de Contabilidade, assessoria de relacionamento, biblioteca, telefonia, portaria, recepção, Departamento Financeiro, almoxarifado, Secretaria Acadêmica, tecnologia da informação, Secretaria da Coordenação, dentre outros;

III – as empresas que atuam dentro da Faculdade e seus serviços, tais como: cantina, segurança, dentre outros;

IV – o corpo técnico-administrativo e o corpo docente da Faculdade, quando a solicitação for direcionada;

V – os alunos, quando a solicitação for direcionada;

VI – os cursos, quando a solicitação for direcionada a assuntos relacionados ao curso em questão, tais como: monitoria, estágios, atividade complementar obrigatória, Trabalho de Conclusão de Curso, entre outros;

VII – o ensino de Graduação em geral, tais como: processo seletivo, ENADE, colação de grau, entre outros;

VIII – a Extensão, pesquisa e Pós-Graduação, quando a solicitação for direcionada, tais como: participação em Projetos de Pesquisa, Cursos de Pós-Graduação, atividades de extensão entre outros;

IX – a Diretoria e as Coordenações, quando a solicitação for dirigida a elas;

X – os parceiros institucionais.

CAPÍTULO VIII DAS INSTÂNCIAS

Art. 10º Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procurará as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

I – no caso de solicitações relacionadas às instalações físicas, o Gestor Administrativo;

II – no caso de solicitações relacionadas aos setores e a seus serviços, o Encarregado do Setor, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Gestor Administrativo;

III – no caso de solicitações relacionadas a empresas que atuam dentro da Faculdade e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Gestor Administrativo;

IV – no caso de solicitações relacionadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o Encarregado do Setor, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Gestor Administrativo;

V – no caso de solicitações relacionadas especificamente a um docente, o Coordenador do Curso respectivo, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Coordenador Geral do ISE;

VI – no caso de solicitações relacionadas a um aluno, o Coordenador do Curso Respectivo, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Coordenador Geral do ISE;

VII – no caso de solicitações relacionadas a um curso, o Coordenador do Curso, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Coordenador Geral do ISE;

VIII – no caso de solicitações relacionadas a assuntos ligados ao ensino de Graduação em geral, o Coordenador de Graduação, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Coordenador Geral do ISE;

IX – no caso de solicitações relacionadas a assuntos ligados às atividades de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão, o Coordenador de Pós-Graduação ou Pesquisa e Extensão, respectivamente, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Coordenador Geral do ISE;

X – no caso de solicitações relacionadas às Coordenações de Graduação, à Coordenação de Extensão e Pesquisa e à Coordenação de Pós-Graduação, o Coordenador Geral do ISE;

XI – no caso de solicitações relacionadas ao Coordenador Geral do ISE e à Gestão Administrativa, o Diretor Geral;

XII – no caso de solicitações relacionadas à Diretoria Geral, a Entidade Mantenedora;

XIII – no caso de solicitações relacionadas aos parceiros institucionais, o Encarregado do parceiro institucional.

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

§ 2º A Ouvidoria, no exercício de suas funções, tem livre acesso a todas as unidades da FACULDADE RUDOLF STEINER.

§ 3º As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender às questões ligadas à Ouvidoria.

§ 4º Quando procuradas, as unidades têm até cinco dias úteis para receber o Ouvidor, e até três dias úteis para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito, quando juridicamente disponibilizáveis.

§ 5º Na hipótese de apresentação de mensagem dirigida diretamente às unidades da FACULDADE RUDOLF STEINER que envolva a intervenção da Ouvidoria, esta deve ser reencaminhada e, se for o caso de pronta resposta ou solução, cumprida, destinando cópia para o devido registro de casos atendidos.

§ 6º Caso a denúncia recaia sobre um dos membros do Comitê de Ética, ele será afastado até que os fatos sejam apurados.

CAPÍTULO IX DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 11º Todas as solicitações feitas à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

I – data do recebimento da demanda;

II – nome do solicitante;

III – telefone e *e-mail* do solicitante;

IV – forma de contato mantida: pessoal, por telefone, *e-mail*, entre outros;

V – proveniência da demanda: discentes, docentes, funcionários técnico-administrativos, parceiro institucional ou comunidade externa;

VI – tipo de demanda: reclamação, sugestão, denúncia, divulgação, agradecimento ou elogio;

VII – unidade envolvida;

VIII – situação apresentada;

IX – data da resposta;

X – resposta.

Art. 12º A documentação das solicitações pode ser consultada pelos membros do Consup, mediante aprovação do Conselho de Ética, durante um ano, exceto

no que diz respeito aos incisos II e III do artigo anterior, ou seja, o nome e os dados do solicitante.

Art. 13º O Diretor Geral recebe, semestralmente, 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 PESQUISA ORGANIZACIONAL

Artigo 14º A pesquisa tem como objetivo principal detectar situações que possam levar à insatisfação da comunidade (interna ou externa) no momento da utilização de quaisquer serviços prestados pela FACULDADE RUDOLF STEINER.

CAPÍTULO XI

DA DIVULGAÇÃO

Art. 15º A Ouvidoria divulga, semestralmente, na página eletrônica da FACULDADE RUDOLF STEINER, os dados estatísticos gerais do serviço dos seis meses antecedentes.

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

- I – o número total das demandas recebidas nos seis meses antecedentes;
- 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: reclamação, sugestão, denúncia, divulgação, agradecimento e elogio;

IV – o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, por *e-mail*, telefone, entre outros;

V – as categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria: reclamação, sugestão, denúncia, divulgação, agradecimento e elogio, 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 XII

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 17º O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior, revogadas as disposições em contrário.

Regulamento aprovado em reunião do Consup realizada no dia ____ de _____ de 201__.

PROTOCOLO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

A FACULDADE RUDOLF STEINER agradece a sua contribuição e pretende, a partir dela, aprimorar a qualidade de seus serviços.

A Ouvidoria assegura o sigilo do declarante e compromete-se a responder à demanda aqui registrada no prazo de 25 dias úteis.

DEMANDA

Data: ____ / ____ / ____

Nome do solicitante: _____

Endereço: _____

Telefone: _____ Celular: _____

E-mail: _____

Forma de contato:

atendimento pessoal atendimento por *e-mail*

atendimento por telefone atendimento por carta

O solicitante é:

aluno da FRS. Curso: _____

docente da FRS. Curso: _____

Coordenador da FRS. Área: _____

funcionário da FRS. Cargo: _____

outros. _____

Tipo de Demanda:

reclamação divulgação

sugestão agradecimento ou elogio

denúncia

Demanda:

Unidade envolvida: _____

Data da resposta: ____ / ____ / ____

Resposta:

Declaro ter recebido a resposta acima, no dia ____ / ____ / ____, relativa à demanda solicitada.

Em relação à resposta:

- () estou plenamente satisfeito com a resposta
() estou insatisfeito com a resposta
() não aceito a resposta apresentada.
() estou satisfeito com a resposta

Assinatura do solicitante: _____