



FACULDADE E INSTITUTO NIKOLA TESLA

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	3
CAPÍTULO I	3
CAPÍTULO II	4
CAPÍTULO III	5
CAPÍTULO IV	5
DOS USUÁRIOS	5
CAPÍTULO V	6
CAPÍTULO VI	6

INTRODUÇÃO

A ouvidoria da FACULDADE E INSTITUTO NIKOLA TESLA, um canal permanente de comunicação interna (alunos, professores, funcionários e a direção da instituição) e externa (sociedade e instituição), visará o esclarecimento, encaminhamento de demandas e proposição de soluções às necessidades dos requerentes.

CAPÍTULO I

DOS OBJETIVOS

Art. 1º Receber e encaminhar denúncias, reclamações, elogios e sugestões de alunos, professores, funcionários e da sociedade em geral à direção da instituição, bem como encaminhar o retorno/resposta destas demandas às partes interessadas.

Art. 2º Propor estudos, providências, programas e projetos para auxiliar na resolução dos problemas e reivindicações dos interessados.

Art. 3º Incentivar a democracia, na medida em que favorece o esclarecimento das ações da instituição junto a seu público interno e a sociedade da qual o Instituto é componente, bem como potencializa a participação da sociedade, dos alunos, dos funcionários e professores nos encaminhamentos e projetos da instituição.

Art. 4º Contribuir para a qualidade dos serviços prestados pelo Instituto, bem como aperfeiçoar seu relacionamento com seus clientes, colaboradores e sociedade.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

Art. 5º Compete ao ouvidor monitorar e dar respaldo, em tempo satisfatório, aos veículos de comunicação da ouvidoria, sendo estes: a urna de sugestões e o e-mail da ouvidoria.

§ 1º Por meio de uma urna permanente de sugestões, que se encontrará lacrada e disponível diariamente no setor de Atendimento da Secretaria de Controle e Registro Acadêmico do Instituto, os demandantes poderão depositar suas apreciações, ideias, comentários, reclamações, reivindicações, exigências etc., sendo que o ouvidor, e somente ele, se compromete a verificar periodicamente o conteúdo da referida urna.

§ 2º O ouvidor deverá monitorar periodicamente um e-mail exclusivo da ouvidoria, por meio do qual os demandantes poderão entrar em contato direto com o ouvidor.

§ 3º O ouvidor atenderá presencialmente os demandantes em uma periodicidade a ser estipulada e divulgada pela instituição.

§ 4º O ouvidor deverá elaborar um relatório semestral das principais reivindicações encaminhadas à ouvidoria, bem como de suas respectivas providências, a fim de manter a clareza quanto ao trabalho na instituição, encaminhando-o à Direção do Instituto.

CAPÍTULO III

DA ESCOLHA DO OUVIDOR

Art. 6º O ouvidor da Faculdade e Instituto Nikola Tesla será designado pela Diretora Geral, sendo que este deve apresentar, como pré-requisitos: ser professor da referida instituição; apresentar competências como coerência, justiça e seriedade; dispor de bom relacionamento com alunos, funcionários e docentes; ter disponibilidade de horário para o cumprimento das funções de ouvidor.

CAPÍTULO IV

DOS USUÁRIOS

Art. 7º A ouvidoria poderá ser utilizada por estudantes da Faculdade e Instituto Nikola Tesla; funcionários técnico-administrativos; funcionários docentes; pessoas da comunidade local e regional; pessoas de outras comunidades.

Art. 8º A ouvidoria atenderá, preferencialmente, às demandas devidamente identificadas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais do usuário. Parágrafo único: Os usuários que não se identificarem terão suas demandas apuradas ou não, dependendo do entendimento que o ouvidor fizer sobre a efetividade da necessidade/demanda apontada pelo anônimo.

CAPÍTULO V

DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 9º São consideradas unidades da Faculdade e Instituto Nikola Tesla, sobre as quais a ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas, elogios e propostas:

I – as instalações físicas da Faculdade, tais como salas de aulas, sanitários, corredores, portões, equipamentos, estacionamentos, entre outras;

II – os setores e seus serviços, tais como cantina, biblioteca, laboratórios, atendimento, secretaria, coordenação de curso, direção do Instituto e a própria ouvidoria;

III – o trabalho de funcionários, tanto dos técnico-administrativos quanto dos docentes, desde que a demanda se relacione aos mesmos.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 10º O presente Regulamento entrará em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior da Faculdade e Instituto Nikola Tesla, revogadas as disposições em contrário.