

REGULAMENTO GERAL DA OUVIDORIA DA ASSOCIAÇÃO CARUARUENSE DE ENSINO SUPERIOR E TÉCNICO

Capítulo I – Da Ouvidoria

Art. 1º A Ouvidoria da Associação Caruaruense de Ensino Superior e Técnico - ASCES é elo de ligação entre as comunidades, interna e externa, e as instâncias administrativas da Instituição de Ensino Superior, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a prática democrática de participação.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria da ASCES:

I – Receber e ouvir, de forma sensível, a comunidade em geral em suas preocupações, proposições e sugestões;

II – Sugerir à Diretoria, às coordenações de curso, aos demais órgãos e setores, procedimentos que contribuam para a melhoria dos serviços por eles prestados;

III – Potencializar a imagem de seriedade da Instituição.

Capítulo II – Do cargo de Ouvidor e de suas atribuições

Art. 3º O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Diretoria da Associação Caruaruense de Ensino Superior e Técnico, estando o(s) Ouvidor(es) subordinado(s) diretamente ao Diretor Presidente, após nomeação por portaria baixada por este.

Art. 4º O(s) Ouvidor(es) da Associação Caruaruense de Ensino Superior e Técnico - ASCES age(m) de acordo com as seguintes prerrogativas:

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

II – atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;

III – agir com integridade, transparência e imparcialidade;

IV – resguardar o sigilo das informações;

V – atuar na prevenção de conflitos;

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

VII – apresentar dados e informações para subsidiar e ou fortalecer as políticas universitárias.

Art. 5º O(s) Ouvidor(es) da Associação Caruaruense de Ensino Superior e Técnico - ASCES tem as seguintes 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 ao solicitante/informante - 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; e

d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e levar ao conhecimento dos interessados;

III – transmitir aos solicitantes- quando demandas identificadas -, no prazo máximo de (15) quinze 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, semestralmente, a Listagem das Solicitações à Ouvidoria, não podendo constar nesta os nomes dos usuários:

a) para o Diretor Presidente da Instituição de Ensino Superior, a listagem completa; e

b) para os Coordenadores de Curso da Associação Caruaruense de Ensino Superior e Técnico – ASCES e chefes de setor a listagem das solicitações ligadas às respectivas funções;

VI – elaborar e divulgar relatórios semestrais sobre o andamento da Ouvidoria;

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

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

IX – retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada; e

X – promover palestras, encontros e seminários referentes a temas da Ouvidoria e de interesse da ASCES.

Parágrafo único: Todos os setores acionados pela Ouvidoria devem responder às solicitações do Ouvidor no prazo máximo de oito dias úteis, contados a partir do recebimento da solicitação, sob pena das responsabilidades administrativa e ética.

Capítulo III – Dos requisitos para o cargo de Ouvidor

Art. 6º O cargo de Ouvidor da Associação Caruaruense de Ensino Superior e Técnico - ASCES exige os seguintes requisitos:

I – ter curso superior completo;

II – possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, ética, discricção e organização;

III – ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades e coordenações da Associação Caruaruense de Ensino Superior e Técnico – ASCES comunidades; e

IV – ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, considerá-las no âmbito das possibilidades e limites da Associação Caruaruense de Ensino Superior e Técnico.

Capítulo IV – Do Atendimento

Art. 7º Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente ou de forma indireta, de acordo com a disponibilidade dos meios existentes, entre os quais: telefone (incluindo a linha direta), fax, internet (formulário disponível no *site* da ASCES), correio eletrônico (ouvidoria@asces.com.br) e caixa de sugestões fixadas em espaços de circulação pública na Instituição.

Capítulo V – Dos Usuários

Art. 8º A Ouvidoria pode ser utilizada:

I – por estudantes;

II – por professores;

III – por funcionários;

IV – por pessoas da comunidade externa; e

V – por pessoas de outras comunidades.

Parágrafo único. A Ouvidoria priorizará o atendimento das solicitações identificadas, buscando a veracidade dos fatos, via os canais competentes da Instituição, zelando pelos princípios da celeridade e segurança das informações.

Capítulo VI – Da Documentação

Art. 9º Todas as solicitações a Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I – data do recebimento da demanda;
- II – nome do solicitante, quando identificado;
- III – endereço/telefone/e-mail do solicitante, se constar da demanda;
- IV – forma de contato mantido - pessoal, por telefone, e-mail, formulário *on line* ou impresso;
- V – proveniência da demanda estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade em geral;
- VI – tipo de demanda (reclamação, sugestão, consulta ou elogio);
- VII – unidade, órgão ou setor envolvidos;
- VIII – situação apresentada; e
- X – data e informe do resultado.

Capítulo VII – Da Divulgação

Art. 10 A Ouvidoria divulga, semestralmente, na *home page* da ASCES na Internet e na Intranet da Instituição, bem como em quadro de avisos de fácil visualização, os dados gerais do serviço prestado.

Art. 11 A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

- I – o número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas do semestre;
- 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; e

VI – as categorias das demandas recebidas por unidade, órgão ou setor com o número de solicitações registradas em cada categoria.

Capítulo VIII – Disposições Gerais

Art. 12. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua publicação, por Portaria do Diretor Presidente da Associação Caruaruense de Ensino Superior e Técnico - ASCES, revogadas as disposições em contrário.