

**REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA  
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO DE JEQUIÉ**

**CAPÍTULO I  
DA OUVIDORIA**

**Art. 1º -** A Ouvidoria da FAJ – Faculdade de Administração de Jequié é um elo entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas da Faculdade, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia.

**Art. 2º -** São objetivos da Ouvidoria da FAJ:

- I. assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas; e
- II. reunir informações sobre diversos aspectos da Faculdade, com o fim de subsidiar o planejamento institucional.

**CAPÍTULO II  
DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES**

**Art. 3º -** O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Direção do Centro de Educação Técnica de Jequié, Entidade Mantenedora da Faculdade de Administração de Jequié, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** O Ouvidor da FAJ será indicado e nomeado pelo Diretor da Mantenedora, para um mandato de 02 (dois) anos.

**Art. 4º -** O Ouvidor da FAJ age de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I. facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da 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; e
- VI. promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

**Art. 5º -** O Ouvidor da Faculdade de Administração de Jequié 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, 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 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, bimestralmente, ao Diretor da Mantenedora, a **Listagem das Solicitações à Ouvidoria**, não podendo constar os nomes dos usuários;
- VI. elaborar e divulgar relatórios bimestrais 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;
- X. planejar, executar e analisar pesquisas anuais de clima – com funcionários técnico-administrativos e docentes da Instituição – e pesquisas anuais de satisfação – com estudantes dos cursos de graduação, dos programas de pós-graduação e da extensão da FAJ; e
- XI. divulgar os resultados das pesquisas.

**Art. 6º -** A pesquisa de clima organizacional é definida como um instrumento de avaliação do atendimento das expectativas das pessoas, permitindo identificar causas de baixa motivação de funcionários para o trabalho e oferecendo informações a serem utilizadas no planejamento de ações que visem à melhoria das atividades dos funcionários da Instituição.

**Art. 7º -** A pesquisa de satisfação tem como objetivo principal detectar situações que possam levar à insatisfação dos alunos, tanto em sala de aula, quanto no momento da utilização de quaisquer outros serviços oferecidos pela FAJ.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** A partir do registro das informações coletadas, através da pesquisa de satisfação, é possível planejar ações que venham abrandar ou eliminar os focos de insatisfação dos estudantes.

### **CAPÍTULO III DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR**

**Art. 8º -** O cargo de Ouvidor da Faculdade de Administração de Jequié exige os seguintes requisitos:

- I. ter curso superior completo;
- II. possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;
- III. ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da casa; e
- IV. ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.

### **CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO**

**Art. 9º -** Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente ou por telefone, de segunda à sexta-feira, nos horários compreendidos entre 9h e 11h30min e entre 14h e 17h30min, ou pelo o e-mail [ouvidoria@fijba.com.br](mailto:ouvidoria@fijba.com.br).

### **CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS**

**Art. 10 -** A Ouvidoria pode ser utilizada:

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

I – reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da Instituição e sobre serviços prestados pela FAJ;

II – sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações da FAJ;

III – consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações; e

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

## **CAPÍTULO VII DAS UNIDADES ENVOLVIDAS**

**Art. 12 -** São consideradas unidades da FAJ, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

I – as instalações físicas da Faculdade, como: salas de aula, estacionamentos, banheiros, laboratórios, recepção, cantina, dentre outros;

II – os setores da FAJ e seus serviços, como: Biblioteca, Pesquisa e Extensão, Coordenação de Pós-Graduação, dentre outros;

III – as empresas que atuam dentro da Faculdade e seus serviços, como: cantina, serviço de reprografia, dentre outros;

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

V – os cursos e departamentos, quando a solicitação for dirigida a eles como um todo;

VI – a Diretoria da FAJ, quando a solicitação for dirigida a ela.

## **CAPÍTULO VIII DAS INSTÂNCIAS**

**Art. 13 -** Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

I – no caso de solicitações ligadas às instalações físicas, a Direção ou a Vice-Direção da FAJ ;

II – no caso de solicitações ligadas a Setores e a seus serviços, ao Coordenador do Setor , o Diretor ou Vice-Diretor da FAJ;

III – no caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da Faculdade e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Diretor ou Vice-Diretor da FAJ;

IV – no caso de solicitações gerais ligadas a empresas que atuam dentro da FAJ, diretamente à Direção da FAJ;

V – no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o Coordenador do Setor , o Diretor ou Vice-Diretor da FAJ;

VI – no caso de solicitações ligadas especificamente a funcionário docente, o Coordenador Pedagógico da FAJ;

VII – no caso de solicitações ligadas ao curso, o Coordenador Pedagógico da FAJ;

VIII – no caso de solicitações ligadas às atividades de pós-graduação, pesquisa e extensão, o Coordenador de Pós-Graduação Pesquisa e Extensão da FAJ;

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas à Ouvidoria.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** Quando procuradas, as unidades têm até cinco dias úteis para receber o Ouvidor e o mesmo prazo para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

## **CAPÍTULO IX DA DOCUMENTAÇÃO**

**Art. 14 -** 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 ou por e-mail;

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; e

X – resposta.

**Art. 15º -** 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. 16º -** O Diretor da Faculdade de Administração de Jequié recebe, bimestralmente, 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. 17 -** A Ouvidoria divulga, bimestralmente, na home page da FAJ na Internet, os dados gerais do serviço dos dois meses antecedentes.

**Art. 18 -** A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

I – o número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas dos dois meses;

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 e por telefone/fax;

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; e

VII – os encaminhamentos adotados.

## **CAPÍTULO XI DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 19 -** O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Diretor-Presidente da Mantenedora, pelo Diretor e Vice- Diretor e Coordenadores da FAJ – Faculdade de Administração de Jequié.

Regulamento aprovado em reunião realizada em 11 de julho de 2005.

**Prof. Euclides Nunes Fernandes**  
Diretor-Presidente da Mantenedora – CETEJE  
Diretor da FAJ

**Prof. Jaldo Borges de Souza**  
Vice-Diretor da FAJ

**Prof. Jovino Moreira da Silva**  
Coordenador Pedagógico da FAJ

**Prof. Francisco Marcélio Augusto Leite**  
coordenador do Núcleo de Pós-Graduação

**Prof. Gilberto Vieira da Silva**  
Coordenador do Núcleo de Informática

**Profa. Maria Luzia Braga Landim**  
Coordenadora do Núcleo da Biblioteca