



REGULAMENTO GERAL DA OUVIDORIA

São Paulo, 2022

DIRETORIA DA FACULDADE RUDOLF STEINER

Melanie Gesa Mangels Guerra

COORDENADORIA GERAL DO ISE

Melanie Gesa Mangels Guerra

SUMÁRIO

CAPÍTULO I: DA OUVIDORIA.....	04
CAPÍTULO II: DOS OBJETIVOS E COMPROMISSOS DA OUVIDORIA	05
CAPÍTULO III: DAS CATEGORIAS DE DEMANDA	06
CAPÍTULO IV: DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA	07
CAPÍTULO V: SOBRE QUESTÕES RELACIONADAS A ASSÉDIO	08
CAPÍTULO VI: SOBRE ATOS DE DISCRIMINAÇÃO RACIAL	09
CAPÍTULO VII: DAS UNIDADES ENVOLVIDAS	10
CAPÍTULO VIII: DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA	11
CAPÍTULO IX: DAS INSTÂNCIAS	12
CAPÍTULO X: DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	14
CAPÍTULO XI: DA DOCUMENTAÇÃO	16
CAPÍTULO XII: DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	17

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria da FACULDADE RUDOLF STEINER é um órgão 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.

Parágrafo único: A Ouvidoria não possui poder deliberativo, executivo nem judicativo.

Art. 2º A Ouvidoria da FACULDADE RUDOLF STEINER é subordinada diretamente à Direção Geral.

§ 1º A Ouvidoria é composta pelos Coordenadores (de Graduação, de Pós-Graduação, de Pesquisa e Extensão, do Instituto Superior de Educação) e pelo Gestor Administrativo;

§ 2º A Ouvidoria exercerá suas funções com independência e autonomia, atendendo às disposições legais e regimentais aplicáveis.

§ 3º A Ouvidoria conta com uma estrutura adequada ao desempenho de suas funções.

Art. 3º Fica vedada a criação, por parte dos diversos componentes organizacionais, de instâncias com atribuições semelhantes às da Ouvidoria e com a mesma denominação.

CAPÍTULO II

DOS OBJETIVOS E COMPROMISSOS DA OUVIDORIA

Art. 4º São objetivos da Ouvidoria da FACULDADE RUDOLF STEINER:

I – Zelar pela ética e pelo cuidado de uns com os outros, garantindo a saúde das relações na Instituição, o direito à expressão e a salvaguarda dos direitos individuais;

II – Zelar pelos Direitos Humanos, repudiando todas as formas de assédio, discriminações e agressões;

III – Garantir o respeito à diversidade, sejam elas relacionadas a gênero, condição social, idade, raça, religião, atributos e condições físicas ou intelectuais ou outro;

IV – Garantir o respeito à diversidade de opiniões e modos de ver o mundo;

V – Garantir canais de comunicação para denunciar quaisquer ações ocorridas na FRS que possam ferir os Direitos Humanos, dentro da comunidade;

VI – assegurar a participação da comunidade na Instituição, ampliando uma rede de apoio para a constante melhoria das atividades e das relações;

VII – Contribuir para o cumprimento da Missão, Objetivos e Valores da Instituição;

VIII – Zelar pelo cumprimento dos regulamentos internos;

IX – Colaborar para a prevenção e na solução de conflitos no ambiente interno e nas relações com o ambiente externo.

Art. 5º A Ouvidoria da FACULDADE RUDOLF STEINER compromete-se a:

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

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, 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;

CAPÍTULO III

DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 6º A Ouvidoria recebe:

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

II – sugestões, em que o solicitante pode propor 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 comunicar produtos e/ou serviços no campus ou através dos canais de comunicação interna e externa da FRS;

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

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

CAPÍTULO IV

DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 7º A Ouvidoria da FACULDADE RUDOLF STEINER tem as seguintes atribuições:

I – Atender a demandas espontâneas: reclamações, sugestões, denúncias, divulgações, agradecimentos ou elogios provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa:

a) no caso de reclamações: acolher, levantar os fatos, informar e responder à reclamação;

b) no caso de sugestões: acolher, acusar o recebimento da sugestão e enviar às áreas relacionadas;

c) no caso de denúncias: acolher, apurar os fatos, encaminhar a demanda até o esclarecimento final;

d) no caso de pedidos de divulgações no espaço da FRS: acolher, enviar para o órgão decisor e dar devolutiva ao solicitante;

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

f) no caso de agradecimentos e elogios: encaminhar para as áreas relacionadas;

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

III – Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

IV – elaborar e encaminhar, anualmente, ao Diretor Geral e à Comissão Própria de Avaliação (CPA) da FACULDADE RUDOLF STEINER relatório de demandas, destacando estatísticas pertinentes, omitindo os nomes e os dados dos usuários;

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

VI - Divulgar a Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art. 8º Solicitações de cunho operacional, como pedidos de segunda via, confirmações de pagamento ou de matrícula, precisam ser enviadas diretamente ao setor responsável, pois não são atribuição da Ouvidoria.

CAPÍTULO V

SOBRE QUESTÕES RELACIONADAS A ASSÉDIO

Art. 9º São considerados atos de assédio condutas que causam constrangimento físico ou psicológico a uma ou mais partes de uma relação.

§ 1º Caracterizam assédio os atos de agressão física ou psicológica: conduta abusiva, discriminação propositada, atos de constrangimento particular ou público, insultos, humilhações, ameaças e coações, contatos físicos não autorizados;

§ 2º Entende-se por discriminação todas as segregações que transgridam os direitos de uma pessoa, provenientes de diferenças de sexo, religião, raça, cor, classe social, gênero, idade, atributos e condições físicas, intelectuais ou outros;

§ 3º Situações de assédio podem ser pontuais ou repetitivas e prolongadas;

Art. 10 São reconhecidos como assédio:

I – o assédio moral;

II – o assédio sexual.

Art. 11 Para a FRS os atos de assédio dizem respeito à Instituição caso envolvam um ou mais de seus membros - docentes, discentes, gestores, colaboradores, equipes contratadas:

I - quando ocorrem dentro da própria sede;

II – quando ocorrem em ambiente virtual;

III – quando ocorrem em outros espaços.

Art. 12 A FACULDADE RUDOLF STEINER repudia todas e quaisquer situações de assédio.

Art. 13 Para a FRS os atos de assédio envolvendo membros da Instituição são passíveis de denúncia e devem seguir os procedimentos indicados no capítulo X deste documento.

CAPÍTULO VI

SOBRE ATOS DE DISCRIMINAÇÃO RACIAL

Art. 14 Define-se como racismo toda distinção, exclusão ou preferência fundada na raça, cor, nacionalidade, que tenha por efeito destruir ou alterar a igualdade de oportunidade ou de tratamento.

Art. 15 Para a FRS os atos de racismo dizem respeito à Instituição caso envolvam um ou mais de seus membros - docentes, discentes, gestores, colaboradores, equipes contratadas:

I - quando ocorrem dentro da própria sede;

II - quando ocorrem em ambiente virtual;

III - quando ocorrem em outros espaços.

Art. 16 A FACULDADE RUDOLF STEINER repudia todas e quaisquer atos de racismo.

Art. 17 Para a FRS os atos de racismo envolvendo membros da Instituição são passíveis de denúncia e devem seguir os procedimentos indicados no capítulo X deste documento;

CAPÍTULO VII

DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 18 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

DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

Art. 19 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.

CAPÍTULO IX

DAS INSTÂNCIAS

Art. 20 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, dando ciência da solicitação ao Gestor Administrativo;

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

IV – no caso de demandas relacionadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, ao Encarregado do Setor, dando ciência da solicitação ao Gestor Administrativo;

V – no caso de solicitações relacionadas especificamente a um docente, o Coordenador do Curso respectivo, dando ciência da solicitação ao Coordenador Geral do ISE;

VI – no caso de solicitações relacionadas a um aluno, o Coordenador do Curso respectivo, dando ciência da solicitação ao Coordenador Geral do ISE;

VII – no caso de solicitações relacionadas a um curso, o Coordenador do Curso, dando ciência da solicitação ao Coordenador Geral do ISE;

VIII – no caso de solicitações relacionadas a assuntos ligados ao ensino de Graduação em geral, o Coordenador de Graduação, dando ciência da solicitação 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, dando ciência da solicitação 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.

Art. 21 Caso a denúncia ou reclamação recaia sobre um dos membros da Ouvidoria, ele deixará de atuar sobre a demanda específica, e passará a participar respondendo às questões levantadas pelo solicitante.

Art. 22 A Ouvidoria, no exercício de suas funções, tem livre acesso a todas as unidades da FACULDADE RUDOLF STEINER.

Parágrafo único: As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender às questões ligadas à Ouvidoria.

CAPÍTULO X

DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Art. 23 Os usuários podem encaminhar suas solicitações por e-mail (ouvidoria@frs.edu.br) ou podem ser ouvidos pessoalmente, com agendamento de reunião. No caso de atendimentos por meio de reunião, as demandas devem ser formalizadas por e-mail para início do processo.

§ 1º No caso de reclamações ou denúncias, a Ouvidoria não atende a demandas anônimas, mas garante o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

§ 2º Todas as solicitações enviadas por e-mail são recebidas concomitantemente por todos os membros da Ouvidoria, que devem tratar dos encaminhamentos conjuntamente.

§ 3º Em havendo situação que o demandante considere constrangedora, o e-mail não precisa identificar detalhes da ocorrência, mas identificar o teor da demanda, solicitando entrevista, que será realizada com mais de um membro da Ouvidoria.

Art. 24 Uma vez que as demandas tenham sido formalizadas por e-mail:

I – A Ouvidoria deverá acusar o recebimento do e-mail junto ao solicitante e encaminhar a demanda às unidades envolvidas em no máximo 5 (cinco) dias úteis contados do recebimento da solicitação;

§ 1º Em caso de sugestões, elogios, agradecimentos e divulgações, entende-se o processo pode ser finalizado nesta etapa.

§ 2º Se a demanda for referente a pequenas dúvidas que podem ser encaminhadas às áreas operacionais, entende-se como uma solicitação enviada à

Ouvidoria por engano e a tarefa será somente a de encaminhamento da demanda ao setor responsável (ex: pedido de histórico escolar, perda de carteirinha...);

II – As áreas ou responsáveis envolvidos têm até 5 (dias) úteis para dar a primeira devolutiva sobre a demanda à Ouvidoria;

II - A primeira devolutiva ao solicitante deverá ser enviada em até 12 (doze) dias úteis;

III - A cada 10 (doze) dias úteis o solicitante deverá receber uma devolutiva do andamento do processo, até que seja finalizado;

IV – Em caso de reclamação ou denúncia, na finalização solicita-se que o demandante expresse seu grau de concordância com o encaminhamento dado pela questão.

Art. 25 Cabe à Ouvidoria garantir o andamento das solicitações, verificando o cumprimento do prazo estabelecido para sua resposta, enviando devolutivas aos solicitantes até a finalização do processo;

§ 1º A critério da Ouvidoria e para agilizar o processo de atendimento das demandas, as unidades envolvidas em uma demanda poderão encaminhar as respostas diretamente para os usuários, enviando cópia para a Ouvidoria.

§ 2º A Ouvidoria pode contatar as unidades pessoalmente, por meio de telefone ou de *e-mail*, de acordo com a complexidade de cada caso. Os contatos devem ser feitos sempre com a presença de mais de um membro da Ouvidoria. As formalizações das demandas devem acontecer por e-mail.

Art. 26 Caso a denúncia ou reclamação recaia sobre um dos membros da Ouvidoria, ele deixará de exercer as funções do Comitê, com relação à demanda específica, e passará a participar respondendo às questões levantadas pelo solicitante.

Art. 27 O procedimento administrativo instaurado pela Ouvidoria é autônomo e não substitui processos administrativos disciplinares.

CAPÍTULO XI

DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 28 Todas as solicitações feitas à Ouvidoria são registradas em documento específico contendo cada uma das demandas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

I – o número total das demandas recebidas anualmente;

II – a descrição do grupo de usuário de onde provém a solicitação;

III – a categoria da demanda: reclamação, sugestão, denúncia, divulgação, agradecimento e elogio;

IV – a área envolvida na demanda;

V – número de devolutivas dada ao solicitante até a finalização da demanda.

§ 1º O solicitante não deve ser indicado, assim como os detalhes da demanda.

Art. 29 O Diretor Geral recebe, anualmente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria.

Art. 30 A documentação das solicitações pode ser consultada pelos membros do CONSUP, mediante aprovação dos membros da Ouvidoria.

CAPÍTULO XII

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 31 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 23 de junho de 2022.