

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º - A Ouvidoria representa um mecanismo institucionalizado de interação entre a comunidade acadêmica, alunos, professores, egressos, funcionários e membros da sociedade civil organizada, com as instâncias administrativas da IES, visando a contribuir para o aperfeiçoamento da gestão institucional, no que se refere ao tratamento das demandas das comunidades interna e externa.

Parágrafo Único: Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo instâncias universitárias e os integrantes das comunidades interna e externa.

Art. 2º - São objetivos da Ouvidoria:

- I - Atuar nos diversos níveis da Instituição;
- II - Abrir canais de comunicação;
- III - Exercitar a mediação;
- IV - Fortalecer vínculos;
- V - Auxiliar no exercício da autocrítica e da reflexão;
- VI - Estimular a participação responsável;
- VII - Estimular a participação cidadã;
- VIII - 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 Diretoria.

§ 1º. A Ouvidoria é constituída por 2 (dois) membros, sendo 1 (um) o ouvidor e 1 (um) vice, para casos de ausência ou impossibilidade do primeiro quando devidamente justificado.

§ 2º. O Ouvidor é nomeado pela Mantenedora, para um mandato de 02 (dois) anos, podendo ser reconduzido por igual período.

Art. 4º - O Ouvidor deve agir 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, sugerindo e recomendando soluções;

III - resguardar o sigilo das informações;

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

Art. 5º - O Ouvidor tem as seguintes atribuições:

I - receber demandas, reclamações, sugestões, consultas, denúncias ou elogios provenientes da comunidade interna e externa da IES;

II - encaminhar as demandas aos setores envolvidos com as solicitações para que possam:

a) no caso de reclamações, justificá-las e/ou corrigi-las, caso verdadeiras;

b) no caso de consultas, responder as questões dos solicitantes, orientando-os de acordo com as normas institucionais; e

c) no caso de elogios, conhecer os aspectos positivos e socializar aos setores interessados;

d) no caso de denúncias, encaminhá-las aos setores competentes para que verifiquem a veracidade das informações, apurem os fatos, garantindo o sigilo do denunciante;

e) quando encaminhadas as demandas, os setores têm até cinco dias úteis para responder ao Ouvidor.

III - informar aos solicitantes da Ouvidoria, as orientações recebidas, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

IV - registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas/soluções oferecidas aos usuários;

V - atender com cortesia e respeito, sem preconceito ou pré-julgamento;

VI - resguardar o sigilo;

VII - zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade e moralidade.

CAPÍTULO III

DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 6º - O cargo de Ouvidor exige os seguintes requisitos:

I - ter curso superior completo;

- II - assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricão e organização;
- III - comunicar-se com os diversos órgãos da Instituição;
- IV - compreender os problemas dos solicitantes;
- VI - estabelecer interação com as diversas áreas da Instituição;
- VII - conhecer os serviços que são prestados;
- VIII - agir com espírito de colaboração e cortesia.

CAPÍTULO IV

DO ATENDIMENTO E DA DEMANDA

Art. 7º - A Ouvidoria segue os seguintes procedimentos e metodologia:

- I - o acesso à Ouvidoria é online, disponível no site Institucional;
- II - as respostas às questões demandadas serão encaminhadas, pela Internet, no prazo máximo 10 dias úteis.

CAPÍTULO V

DOS USUÁRIOS

Art. 8º - A Ouvidoria pode ser utilizada por todos os integrantes da comunidade acadêmica, alunos, professores, egressos, funcionários e membros da sociedade civil organizada.

Parágrafo Único: A Ouvidoria não responde a solicitações anônimas.

CAPÍTULO VIII

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 - Proveniência da demanda: estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;
- VI - Tipo de demanda: reclamação, crítica, sugestão, consulta, solicitação ou elogio;

VII - Unidade envolvida;

VIII - Situação apresentada;

IX - Resposta.

Art. 15. A Diretora das Faculdades Integradas Barros Melo 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 IX

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 16. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua publicação, revogadas eventuais disposições em contrário.

CEPE/2017.