



REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I

DA NATUREZA E OBJETIVO

Art. 1º A Ouvidoria é um órgão de comunicação que visa obter e oportunizar críticas, sugestões, reclamações e opiniões sobre a Instituição, por meio de mensagens eletrônicas, telefone, caixas de opiniões e atendimento pessoal, e tem como objetivos:

- I. Assessorar a Gestão da IES quanto aos itens de maior incidência ou de maior relevância, com o fim precípuo de reestruturação de ações e procedimentos para todos os interessados;
- II. Orientar os interessados em relação à utilização da Ouvidoria;
- III. Identificar as demandas e suas respectivas formas de resolução, dando condução às necessidades de docentes e discentes;
- IV. Permitir a participação efetiva da comunidade, tendo em vista a melhoria das condutas acadêmicas e administrativas.

CAPÍTULO II

DA VINCULAÇÃO ADMINISTRATIVA

Art. 2º - A Ouvidoria da FASAMAR está diretamente subordinada ao Diretor Geral, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

CAPÍTULO III

DAS ATRIBUIÇÕES E PRAZOS

Art. 3º - A Ouvidoria tem como atribuições:

- I. Permitir o acesso dos discentes e docentes que tenham questões relativas à administração, às atividades acadêmicas e pedagógicas, não atendidas ou esclarecidas pelos meios regulares de atendimento;
- II. Receber e analisar situações de conflito e, após sua análise, oferecer orientações e encaminhamento de providências solucionadoras,



compatíveis com as boas práticas da gestão, respeitando o regimento da Instituição;

III. Desenvolver suas atividades com integridade, transparência e cortesia, com o objetivo de prevenir conflitos e solucionar divergências;

IV. Zelar pela confidencialidade de suas intervenções, restringindo as informações aos níveis de relacionamento necessários para a solução dos problemas;

V. Manter registros dos atendimentos encaminhados à Ouvidoria, guardando sigilo sobre a identificação dos solicitantes;

VI. Gerar informações, com base nos atendimentos prestados, que possam auxiliar nas tomadas de decisões quanto a melhoria dos sistemas de atendimento administrativo, acadêmico e pedagógico.

Art. 4º - Prazos da Ouvidoria

I. Responder ao solicitante/participante no prazo de 5 dias úteis após protocolo;

II. O prazo poderá ser dilatado quando a natureza da demanda for de difícil resolução, ou quando a Gerência envolvida estiver ausente da Instituição.

CAPÍTULO IV

DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

Art. 5º - A Ouvidoria desta IES terá a seguinte estrutura administrativa.

I. Ouvidor Responsável; e

Art. 6º - A Ouvidoria será coordenada pelo Ouvidor Responsável, cujo nome será indicado pelo Diretor Geral.

CAPÍTULO V

DO CARGO DE OUVIDOR RESPONSÁVEL

Art. 7º- O Ouvidor responsável deve pertencer ao quadro de funcionários da Instituição;

CAPÍTULO VI

DA COMPETÊNCIA DO OUVIDOR RESPONSÁVEL

Art. 8º - Compete ao Ouvidor Responsável.

- I. Garantir que as demandas recebidas e as sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, no tempo fixado no item VI do art. 3º do CAPÍTULO III deste documento;
- II. Cumprir e fazer cumprir este Regimento.

Art. 9º - Quanto as demandas da Ouvidoria, o ouvidor cumprirá o seguinte trâmite:

- I. Certificar-se de que o interessado utilizou, antecipadamente, os meios regulares representados pela estrutura organizacional para a obtenção de informações e solução de problemas;
- II. Verificar que todos os assuntos recebidos tenham sido objeto de apreciação dos setores competentes;

§ 1º A Ouvidoria se presta a receber reclamações, sugestões e elogios de qualquer natureza, no campo administrativo, acadêmico e pedagógico.

§ 2º Somente serão aceitas as demandas realizadas de acordo com o rigor de conduta e respeito por parte dos autores.

§ 3º As demandas desrespeitosas poderão ser encaminhadas à Direção Acadêmica e seu autor estará sujeito às punições previstas no Regimento da Instituição.

§ 4º A Ouvidoria acompanhará até a decisão do pedido, devendo ser informada das ações realizadas em decorrência do procedimento adotado.

Art. 10º - Todas as solicitações à Ouvidoria serão cadastradas no sistema de registros da Ouvidoria, constando:

- I. Data de entrada da demanda;
- II. Natureza da demanda;
- III. Procedimentos de solução do conflito; e
- IV. Data de retorno ao solicitante.



CAPÍTULO VII

DO DESLIGAMENTO DO OUVIDOR RESPONSÁVEL

Art. 11º - O desligamento do Ouvidor Responsável no curso do mandato ocorrerá:

- I. A seu pedido;
- II. Caso deixe de pertencer ao quadro de funcionários;
- III. Caso lhe sejam concedidos os afastamentos e licenças previstas;
- IV. Por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;
- V. Por conduta ética incompatível com a função ou negligência no cumprimento de suas obrigações;
- VI. Se for condenado em processo administrativo disciplinar.

CAPÍTULO IX

DO RETORNO AO SOLICITANTE DOS SERVIÇOS

Art. 12º - O prazo para que a ouvidoria retorne ao solicitante/participante será de até 5 dias úteis após o registro de recebimento.

§ 1º- A confirmação de recebimento da solicitação, da apuração e da resolução do problema será feito através do e-mail indicado pelo solicitante, poderá ser por telefone ou o próprio solicitante poderá ir à sala da ouvidoria e verificar se sua solicitação já foi respondida;

§ 2º - O solicitante/participante deverá ir à sala da ouvidoria para receber a resposta e assinar protocolo de recebimento.

CAPÍTULO X

DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS

Art. 13º- À equipe da Ouvidoria, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, imparcial, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso.

CAPÍTULO XI

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 14º- Os Diretores, Coordenadores, Gerentes e demais dirigentes que compõem a estrutura organizacional da FASAMAR, deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o seu acesso a serviços, informações e servidores.