
**FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA –
FACER**

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA FACER

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS**

Art.1º - A Ouvidoria da FACER, vinculada organizacionalmente à Direção, é um órgão de comunicação com a comunidade – acadêmica ou externa -, visando ao aperfeiçoamento do modelo administrativo e das ações institucionais.

Art.2º - Compete à Ouvidoria:

I - receber e encaminhar, quando devidamente apresentadas, as reclamações, denúncias, críticas, sugestões ou elogios que lhe forem dirigidas pela comunidade – acadêmica ou externa -;

II - acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, mantendo o requerente informado desse procedimento;

III - recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para adequada prestação do serviço;

IV - propor aos órgãos administrativos medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da FACER;

V - estabelecer e divulgar sua rotina de atividades;

VI - encaminhar **relatório semestral** de suas atividades à Direção e aos demais departamentos, quando o solicitarem.

Art.3º - No exercício das atribuições previstas no artigo anterior, a Ouvidoria deverá:

I - Receber as manifestações apresentadas pela comunidade, dando-lhes o devido encaminhamento, mesmo aquelas sem identificação;

II - recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;

III - rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante despacho fundamentado;

IV - solicitar, às instâncias competentes, as necessárias diligências visando ao esclarecimento das questões em análise;

V - atender o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, e com objetividade;

VI - agir com integridade, transparência, imparcialidade e sigilo;

VII - resguardar o sigilo das informações;

VIII - manter em arquivo, de acesso controlado, todas as manifestações tramitadas, contendo os encaminhamentos, respostas e conclusões.

CAPÍTULO II DA ORGANIZAÇÃO

Art.4º - A Equipe de Ouvidoria será constituída por 02 (dois) membros como se segue:

I - Ouvidor, como coordenador geral do departamento;

II - um assessor, escolhido pelo Ouvidor para auxiliar no atendimento aos usuários;

§ 1º - É vedada a participação na Equipe da Ouvidoria de alunos da Instituição ou de outra Instituição de Ensino, Cargo de Direção ou Direção Acadêmica;

§ 2º - Caberá ao Ouvidor a coordenação geral dos trabalhos internos da Ouvidoria e a implementação de suas ações executivas, nos termos desse regimento;

§ 3º - Os membros da Ouvidoria deverão ter, pelo menos, 01 ano de efetivo exercício de suas funções na FACER.

Art.5º - O mandato do Ouvidor será de dois anos, permitida a recondução.

Art.6º - O Ouvidor será designado pelo Diretor Geral.

§ 1º - É permitida a composição da Ouvidoria por docente ou membro do corpo técnico-administrativo ativo.

§ 2º - Em caso de férias ou afastamento de até 60 (sessenta) dias o Ouvidor designará seu substituto.

Art.7º - Constituem motivos para a destituição do Ouvidor Geral, bem como de qualquer outro membro da Ouvidoria:

I - perda do vínculo formal com a FACER;

II - prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por estas normas e do Regulamento Geral da Ouvidoria;

III - conduta ética incompatível com a dignidade da função.

CAPÍTULO III DO FUNCIONAMENTO

Art.8º - À Ouvidoria será assegurada a plena autonomia e independência no exercício de suas atribuições;

Art.9º - À Ouvidoria será assegurado o acesso direto a docentes, membros técnico-administrativos e discentes, bancos de dados, arquivos, documentos e informações das unidades e coordenações de cursos da FACER, necessários ao desempenho de suas funções.

§ 1º - Os responsáveis por unidades e coordenações da Instituição deverão pronunciar-se sobre o objeto das manifestações que lhes forem apresentadas pela Ouvidoria, **no prazo de (5) cinco dias úteis**;

§ 2º - O prazo poderá ser estendido por igual período em razão da natureza da solicitação, ficando a critério da Ouvidoria e mediante justificativa apresentada ao seu titular.

Art.10 - Todos os dirigentes de departamentos e coordenações da FACER deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria, assegurados os direitos à privacidade, a intimidade e à imagem pessoal.

Art.11 - Caberá à Direção Geral prover as condições mínimas materiais e financeiras para o adequado funcionamento da Ouvidoria.

CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art.12 - Os casos omissos serão avaliados pela Ouvidoria, que deliberará sobre os mesmos, após devido conhecimento do Diretor.

Art.13 - A Ouvidoria não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questão posta em Juízo. Quando for o caso, a Ouvidoria aconselhará o interessado a dirigir-se a autoridade competente.

Rubiataba, 10 de fevereiro de 2011.

MONALISA SALGADO BITTAR
Ouvidora da FACER

