

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º - A Ouvidoria é órgão de assessoria da Diretoria, com atribuições estabelecidas no presente Regulamento e jurisdição em todos os setores administrativos e acadêmicos da Facer. Tem natureza unipessoal e não contenciosa, servindo como instrumento de participação, destinado a colaborar no controle administrativo da Instituição mediante análise de todos os tipos de manifestações apresentadas.

Art. 2º - A Ouvidoria da Faculdade de Ciência e Educação de Rubiataba é um elo entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas da Instituição, visando colaborar com a administração e aperfeiçoar a democracia.

Art. 3º São objetivos da Ouvidoria da Facer:

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

CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 4º - O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Direção Geral, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor.

Art. 5º - O Ouvidor da Facer age de acordo com as seguintes prerrogativas:

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

Art. 6º O Ouvidor da Facer 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;
 - 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 envio da manifestação, as posições das unidades envolvidas;
- IV – registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
- V – encaminhar, **semestralmente**, o *Relatório das Manifestações à Ouvidoria*:
- a) para o Diretor da Faculdade, a listagem completa;
 - b) para os demais Diretores, a listagem referente ao departamento, caso o requeiram;
 - c) para as coordenações e demais departamentos, caso o requeiram, a listagem das solicitações ligadas aos mesmos;
- VI – manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- VII – sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- VIII – retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada.
- IX - Divulgar os resultados das pesquisas.

Artigo 7º: - O Ouvidor, no exercício de suas funções:

- I - Poderá participar, sem direito a voto, das reuniões dos colegiados universitários e comissões permanentes de avaliação institucional;
- II - Será recebido, sempre que o solicitar, por todos os ocupantes de cargos da Faculdade, para pedir e receber explicações, orais ou por escrito, sobre questões acadêmicas ou de outras atividades.

Artigo 8º: - A indicação do Ouvidor será prerrogativa exclusiva do Diretor Geral e poderá recair em docente ou membro do corpo técnico-administrativo da Universidade;

Artigo 9º: - A função de Ouvidor, por sua natureza *sui generis*, será única na Universidade, podendo este, entretanto, para a agilização de suas

atribuições, indicar assistentes, de forma permanente ou provisória, junto aos diversos componentes organizacionais.

CAPÍTULO III DOS REQUISITOS PARA CARGO DE OUVIDOR

Art. 10 - O cargo de Ouvidor da Facer exige os seguintes requisitos:

- I – ter curso superior completo;
- II – possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;
- III – ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da casa;
- IV – estar apto a compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações dos departamentos e da Instituição;
- V – resguardar o sigilo das informações.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO

Art. 11 - Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente ou por telefone, de segundas a sextas-feiras, nos turnos da manhã, tarde e noite, ou ainda por *e-mail* e através do formulário *on line*, disponível no *site* da Instituição na Internet, durante 24 horas, todos os dias.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 12 - A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I – por estudantes da Instituição;
- II – por funcionários técnico-administrativos da Instituição;
- III – por docentes da Instituição;
- IV – por pessoas da comunidade local e regional;

Parágrafo único. A Ouvidoria garante o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

CAPÍTULO VI DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 13 - A Ouvidoria recebe:

- I – *reclamações*, em que o solicitante pode manifestar sobre quaisquer unidades da Instituição e sobre serviços prestados por ela;

- II – *sugestões*, em que o solicitante apresenta alternativas para melhoria das unidades, os serviços prestados e/ou as instalações da Instituição;
- III – *consultas*, em que o solicitante pode obter variadas informações;
- IV – *elogios*, em que o solicitante pode manifestar sua satisfação sobre os serviços prestados pelos funcionários – técnico-administrativos e/ou docentes -, instalações e outros elementos que considere eficientes na Facer.

CAPÍTULO VII DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 14 - São consideradas unidades da Facer, sobre as quais a Ouvidoria pode receber manifestações:

- I – as instalações físicas da Faculdade;
- II – os setores da Facer e seus serviços, como: Secretaria, Biblioteca, Telefonia, Vigilância, Recursos Humanos, Setor de Informática, Laboratórios, Coordenações, dentre outros;
- III – as empresas que atuam dentro da Instituição e seus serviços, como lanchonetes, serviço de reprografia, dentre outros;
- IV – os funcionários técnico-administrativos e docentes da Facer, quando as solicitações lhes forem direcionada;
- V – os cursos e departamentos, quando as solicitações lhes forem dirigidas;
- VI – as Direções e suas assessorias, quando solicitações lhes forem dirigidas;

CAPÍTULO VIII DAS INSTÂNCIAS

Art. 15 - Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

- I – no caso de manifestações ligadas às instalações físicas, o encarregado do setor e posteriormente ao coordenador administrativo;
- II – no caso de manifestações ligadas à secretaria geral, o encarregado do setor e posteriormente à Direção;
- I – no caso de manifestações ligadas à secretaria de coordenação, o encarregado do setor e posteriormente à Direção;
- IV – no caso de manifestações ligadas à coordenação de cursos – graduação, pós-graduação e extensão -, o responsável pela coordenação e posteriormente à Direção;

V – no caso de manifestações ligadas a empresas que atuam dentro da Faculdade e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento e posteriormente a Direção;

VI – no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, a Direção;

VII – no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário docente, o Coordenador do Curso e à Diretoria;

VIII – no caso de solicitações ligadas a um curso, o Coordenador deste;

§ 1º - A Ouvidoria pode contatar as unidades pessoalmente, por telefone ou *e-mail*, de acordo com a complexidade de cada caso.

§ 2º - As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas à Ouvidoria.

§ 3º - Quando procuradas, as unidades têm **até cinco dias úteis para responder** ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

CAPÍTULO IX DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 16 - Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

I – data do recebimento da demanda;

II – nome do solicitante, quando identificado;

III – forma de contato mantido – pessoal, por telefone, *e-mail* ou formulário *on line*;

IV – tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;

V – unidade envolvida;

VI – resposta.

Art.17 - Toda documentação deverá ser arquivada anualmente nas dependências da Ouvidoria, com exceção daquelas que não receberam atendimento permanecendo em aberto até a sua resolução.

CAPÍTULO X - DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR

Art. 18 - O Ouvidor poderá ser destituído de suas funções, mediante deliberação de 2/3 dos membros do CESUR, por iniciativa do Diretor, ou qualquer membro da comunidade universitária, através de proposta devidamente fundamentada.

Artigo 19 - Constituem motivos para destituição do Ouvidor:

- I - Perda do vínculo funcional com a Instituição ou alteração do regime de trabalho;
- II - prática de ato que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos nessa resolução;
- III - conduta ética incompatível com a dignidade da função;
- IV - outras práticas e condutas que, a critério do CESUR e Diretoria, justifiquem a destituição.

Artigo 20 - O servidor da Faculdade, quando solicitado pelo Ouvidor, deverá prestar informações e esclarecimentos sobre o objeto da solicitação, **no prazo de 05 (cinco) dias úteis**, prorrogáveis por igual período mediante justificativa apresentada ao titular da Ouvidoria.

Parágrafo Único - O não cumprimento do que dispõe o *caput* deste artigo sujeitará o servidor à apuração de sua responsabilidade, através de procedimentos administrativos pertinentes, mediante informação escrita do Ouvidor ao Diretor.

CAPÍTULO XI DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 21 - O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pela Direção da Facer, revogadas as disposições em contrário.

Rubiataba, 18 de agosto de 2011.

MARCUS VINÍCIUS DOS SANTOS MARTINS
DIRETOR DA Facer