

RESOLUÇÃO Nº 17/2018

***Aprova alterações no Regulamento
Interno da Ouvidoria***

A Reitoria do Centro Universitário FAI, no uso das suas atribuições legais,

RESOLVE:

Art. 1º. Aprovar as alterações do Regulamento Interno da Ouvidoria do Centro Universitário FAI.

Art. 2º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogada a Resolução Nº 05/2014 e demais disposições em contrário.

Itapiranga (SC), 15 de fevereiro de 2018.

Leandro Sorgato
Reitor

REGULAMENTO INSTITUCIONAL DO SERVIÇO DE OUVIDORIA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO FAI

TÍTULO I DO ÓRGÃO E SEUS FINS

Art. 1º A Ouvidoria é um Órgão de Assessoria, vinculado à Reitoria, de natureza mediadora, atuando como um canal de comunicação ágil e direto com a comunidade interna e externa.

§1º A comunidade interna é formada por acadêmicos, docentes, coordenações e técnico administrativos.

§2º A comunidade externa é constituída por egressos e membros da sociedade civil.

Art. 2º A Ouvidoria constitui-se num instrumento estratégico de gestão, com a incumbência de estreitar o relacionamento da instituição com a comunidade e a identificação das potencialidades e fragilidades da IES.

Art. 3º A Ouvidoria não tem função executiva, constitui-se num instrumento de mediação e articulação para com as demandas advindas por meio deste canal de comunicação.

TÍTULO II DOS OBJETIVOS

Art. 4º São objetivos da Ouvidoria do Centro Universitário FAI:

I - Ampliar as formas de comunicação entre a comunidade e o Centro Universitário FAI;

II – Incentivar a participação da comunidade, a fim de aperfeiçoar os serviços ofertados pela instituição;

III - Estimular a prática da cidadania, mediante a participação crítica da comunidade pautando pela melhoria da qualidade dos serviços educacionais prestados;

IV - Receber sugestões, solicitações, críticas, informações, orientações, dúvidas, elogios e agradecimentos relacionados às atividades desenvolvidas pela instituição;

V - Assegurar o direito de manifestação, sendo anônimo ou identificado;

VI - Assegurar aos usuários, o direito à informação, orientando-o a respeito dos meios disponíveis para obtê-la;

VII - Mediar e buscar a solução preventiva de possíveis situações/problemas entre as comunidades e a instituição;

VIII - Proporcionar oportunidades de intervenção da gestão, contribuindo com sugestões para a melhoria da qualidade das atividades desenvolvidas e dos serviços ofertados pelo Centro Universitário FAI.

TÍTULO III

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 5º A Ouvidoria ficará sob a responsabilidade de um(a) Ouvidor(a), designado pela Reitoria.

Parágrafo único. O(A) Ouvidor(a) terá o livre acesso a todos os setores da instituição, para apuração do que se fizer necessário, com vistas à solução requerida em cada situação que se apresente.

Art. 6º Compete ao Ouvidor(a):

I – Receber, registrar, analisar e encaminhar aos órgãos competentes, os elogios, agradecimentos, dúvidas, solicitações, informações, sugestões, críticas e reclamações advindos da Ouvidoria, realizando a mediação e o acompanhamento dos encaminhamentos e devidas providências adotadas pelos órgãos;

II – Garantir o retorno, no menor prazo possível, aos manifestantes que identificarem-se, pautando por respostas claras, coerentes e objetivas, fornecendo a estes um retorno em relação as providencias e aos encaminhamentos realizados;

III – Atender com cortesia e respeito, evitando qualquer descrição ou pré-julgamento;

IV – Agir com integralidade, transparência, imparcialidade e justiça;

V – Incentivar a participação dos cidadãos na utilização dos serviços da Ouvidoria;

VI – Zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública;

VII – Resguardar sigilo das informações demandadas à Ouvidoria;

VIII – Organizar e interpretar as manifestações recebidas e elaborar relatórios que contribuam para melhorias e possibilitem o acompanhamento e a gestão das demandas recebidas;

IX – Apresentar os relatórios da Ouvidoria ao Conselho Superior Universitário e à Reitoria, sempre que solicitado;

X – Analisar e identificar eventuais debilidades e possíveis pontos de conflitos, propondo melhorias e soluções;

XI – Interagir e cooperar com Ouvidores de outras instituições, com vistas ao aprimoramento dos serviços e atividades desenvolvidas;

XII – Recusar como objeto de apreciação, as questões pendentes de decisão judicial;

XIII – Exercer as atribuições relativas ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, de que trata o art. 9º do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

TÍTULO IV

DO FUNCIONAMENTO

Art. 7º Fica estabelecido o prazo de 7 (sete) dias úteis, a partir da data de recebimento, para as unidades e núcleos apresentarem os resultados das apurações ao Ouvidor, que responderá diretamente ao interessado, e caso necessário, este prazo pode ser estendido em razão da solicitação, a critério do Ouvidor(a).

Art. 8º Com o intuito de realizar a mediação, o(a) Ouvidor(a) pode, a qualquer momento, solicitar informações necessárias para o acompanhamento das providências adotadas pelos núcleos.

Art. 9º Para o bom funcionamento da Ouvidoria, recomenda-se que os funcionários da instituição, atendam, com presteza, pedidos de informações ou requisições encaminhadas pelo Ouvidor(a).

Art. 10 À Ouvidoria será assegurado o acesso direto a todos os membros da comunidade acadêmica – docentes, técnico administrativos e discentes, bem como a documentos e informações necessários e vinculados ao desempenho de suas funções.

Parágrafo único. As informações e demandas solicitadas pela Ouvidoria, devem ser retornadas em caráter prioritário e em regime de urgência, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis.

TÍTULO V

DO REGISTRO/DOCUMENTAÇÃO

Art. 11 As demandas apresentadas à Ouvidoria serão documentadas, em ordem cronológica, em banco de dados do Sistema Acadêmico da IES, onde deve ser preenchido:

- I – Solicitante;
- II – Curso/turma em que o estudante possui matrícula/vínculo;
- III – Grupo Responsável;
- IV – Setor/Departamento
- V – Assunto;
- VI – Tipo de Demanda/Manifestação;
- VII – Data de Cadastro.

Art. 12 A Ouvidoria contribuirá de forma direta e indireta com as atividades desenvolvidas pela Comissão Própria de Avaliação – CPA, relacionando as demandas com os relatórios com a Avaliação Institucional do Centro Universitário FAI.

TÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 14 Os casos omissos, não previstos neste documento, serão resolvidos pela Pró-Reitoria Acadêmica e/ou Reitoria.

Art. 15 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

*Discutido e aprovado em Reunião do
CONSEPE em 01 de fevereiro de 2018*