

**FACULDADE
LUCIANO FEIJÃO**



**REGULAMENTO DA
OUVIDORIA**

ÍNDICE	PÁG.
CAPÍTULO I - A OUVIDORIA	01
CAPÍTULO II - DA COMPETÊNCIA	01
CAPÍTULO III - DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR	03
CAPITULO IV - DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES	03
CAPÍTULO V - DA PESQUISA E ORGANIZAÇÃO DOS REGISTROS	05
CAPÍTULO VI - DO ATENDIMENTO	06
CAPÍTULO VII - DOS USUÁRIOS	06
CAPÍTULO VIII - DAS INSTÂNCIAS	07
CAPÍTULO IX - DA DOCUMENTAÇÃO	08
CAPÍTULO X - DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR	09
CAPÍTULO XI - DISPOSIÇÕES GERAIS	10

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I - A OUVIDORIA

Art. 1º - O presente regulamento visa estabelecer procedimentos relacionado à Ouvidoria da Faculdade Luciano Feijão que consiste em um setor facilitador e mediador de questões acadêmica, tais como, críticas, dicas, reclamações, elogios e dúvidas pertinentes à comunidade acadêmica.

§ 1º - A Ouvidoria Acadêmica é subordinada à Diretoria Geral.

§ 2º - A Ouvidoria Acadêmica será exercida por um Ouvidor, designado por Portaria da Diretoria Geral.

CAPÍTULO II - DA COMPETÊNCIA

Art. 2º - A Ouvidoria Acadêmica não possui poder deliberativo, executivo e judicativo. A ela competirá:

§ 1º - Receber e investigar, de forma imparcial, as informações, reclamações e sugestões encaminhadas pela comunidade interna e externa;

§ 2º - Sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas em proveito da comunidade e da própria Faculdade, mantendo a Direção Geral informada;

§ 3º - Garantir o acesso do cidadão de forma direta, formal e gratuita.

§ 4º - Fica vedada a criação por parte dos diversos órgãos e departamentos da instituição a criação de ferramentas ou recursos com atribuições semelhantes às da Ouvidoria e com a mesma denominação.

§ 5º - O procedimento administrativo instaurado pela Ouvidoria é autônomo e não substitui o processo administrativo disciplinar.

Art. 3º - A Ouvidoria exigirá sempre a identificação do usuário de seus serviços.

Parágrafo Único - Dependendo da natureza do assunto, a critério do Ouvidor ou a pedido do interessado, será garantido sigilo quanto ao nome do demandante.

Art. 4º - A Direção Geral poderá baixar instruções complementares regulamentando as ações do Ouvidor e delimitando as relações com as demais Áreas da Faculdade.

Parágrafo Único - As instruções complementares expressarão a autonomia e autoridade do Ouvidor para, sem qualquer consulta prévia, dar curso a todas as demandas formuladas e garantir respostas conclusivas, em tempo hábil.

CAPÍTULO III - DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 5º - O cargo de Ouvidor da Faculdade Luciano Feijão exige os seguintes requisitos:

I - Ter curso superior completo;

II - Ter responsabilidade, discrição e organização;

III - Ter desenvoltura para se comunicar com os diversos órgãos da instituição;

IV - Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, entender as limitações da instituição;

V - Manter total sigilo sobre o nome dos envolvidos, salvo nos casos em que sua identificação seja indispensável para a solução do problema e atendimento ao interessado, bem como resguardar o sigilo das informações institucionais.

CAPÍTULO IV - DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 6º - O Ouvidor da Faculdade Luciano Feijão tem as seguintes atribuições:

§ 1º - Receber demandas - reclamações, sugestões, crítica, dúvidas e elogios - provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;

§ 2º - Encaminhar aos órgãos, setores ou departamentos envolvidos as solicitações para que possam:

I - Em caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

II - Em caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

III - Em caso de dúvidas: responder às dúvidas dos solicitantes;

IV - Em caso de críticas: conhecer os aspectos negativos do trabalho para posteriores estudos e considerações;

V - Em caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho;

§ 3º Acompanhar o andamento dos procedimentos, verificando o cumprimento do prazo estabelecido para sua solução.

§ 4º Registrar todas as solicitações e as respostas oferecidas aos usuários e manter os registros sempre prontos para:

I - Relatar erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento à comunidade;

II - Criar estatísticas de ocorrências não atendidas;

III - Elaborar e divulgar relatórios sobre o andamento da Ouvidoria;

IV - Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

§ 5º Atuar na prevenção e solução de conflitos;

§ 6º Estimular a participação da comunidade na fiscalização dos serviços prestados pela FLF.

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

§ 1º - Poderá participar, sem direito a voto, das reuniões dos colegiados da Faculdade;

§ 2º - 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.

§ 3º - A indicação do Ouvidor será prerrogativa exclusiva da Direção Geral ou Chancelaria e poderá recair em docente ou membro do corpo técnico-administrativo da Faculdade, para mandato de dois anos, podendo ser reconduzido.

CAPÍTULO V - DA PESQUISA E ORGANIZAÇÃO DOS REGISTROS

Art. 8º - A pesquisa tem como objetivo principal detectar situações que possam levar à insatisfação da comunidade no momento da utilização de quaisquer serviços prestados pela Faculdade Luciano Feijão.

Art. 9º O Ouvidor apresentará à Comissão Própria de Avaliação – CPA relatório de suas atividades, destacando estatísticas pertinentes.

Parágrafo Único – A Comissão Própria de Avaliação – CPA dará conhecimento do relatório à Diretoria e à Chancelaria.

Art. 10º A Ouvidoria Acadêmica contará com softwares e estrutura para manter registros, classificação, e estatísticas das ocorrências e soluções trazidas à sua consideração.

Art. 11º Na hipótese de apresentação de mensagem dirigida diretamente a setores da Faculdade Luciano Feijão que precise da intervenção da Ouvidoria Acadêmica, a esta deve ser reencaminhada e, se for o caso de pronta resposta ou solução cumprida, destinar cópia para o devido registro de casos atendidos.

CAPÍTULO VI - DO ATENDIMENTO

Art. 12º A Ouvidoria Acadêmica oferece o contato com a comunidade através de meio eletrônico (e-mail), Formulário (site da FLF) e pessoalmente.

Parágrafo Único - As solicitações da Ouvidoria Acadêmica deverão ser atendidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias.

CAPÍTULO VII - DOS USUÁRIOS

Art. 13º - A ouvidoria é uma unidade prestadora de serviços à comunidade acadêmica.

§ 1º A Ouvidoria pode ser utilizada:

I - Por docentes da Faculdade Luciano Feijão;

II - Por servidores técnico-administrativos da Faculdade Luciano Feijão;

III - Por estudantes da Faculdade Luciano Feijão;

IV - Por pessoas da comunidade.

§ 2º - A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

CAPÍTULO VIII - DAS INSTÂNCIAS

Art. 14º - Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procurará as seguintes instâncias, dentro da Faculdade:

I - No caso de solicitações ligadas às instalações físicas, a Administração;

II - No caso de solicitações ligadas a Departamentos Administrativos e aos seus serviços, os respectivos Diretores;

III - No caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da Faculdade e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta à Direção Geral;

IV - No caso de solicitações gerais ligadas a empresas que atuam dentro da Faculdade, diretamente a Direção Geral e Administração;

V - No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o Diretor do Departamento ao qual o funcionário estiver funcionalmente ligado;

VI - No caso de solicitações ligadas especificamente a docente, o Coordenador do Curso;

VII - No caso das demandas de cursos de extensão, o Coordenador do Curso;

VIII - No caso de solicitações ligadas a um Departamento, o Chefe do Departamento;

IX - No caso de solicitações ligadas aos cursos e/ou assuntos relativos ao ensino de graduação, o Coordenador do Curso e Direção Geral;

X - No caso de solicitações ligadas a assuntos relativos às atividades de pós-graduação, pesquisa e extensão, a Pró-Reitoria de Pós-Graduação.

§ 1º - A Ouvidoria pode contatar com as unidades diretamente, através de telefone ou de 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 receber o Ouvidor e o mesmo prazo para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

CAPÍTULO IX - DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 15º - 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;
- III - Data do encaminhamento para resposta;
- IV - Telefone e e-mail do solicitante;
- V - Forma de contato mantido: pessoal ou por e-mail;
- VI - Proveniência da demanda: docente, servidor técnico-administrativo, estudante ou pessoas da comunidade;
- VII - Tipo de demanda: reclamações, sugestões, informações, críticas ou elogios;
- VIII - Unidade envolvida "órgão/setor/departamento";
- IX - Situação apresentada;
- X - Encaminhamento com protocolo da data de entrega.

CAPÍTULO X - DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR

Art. 16º - O Ouvidor poderá ser destituído de suas funções, mediante deliberação de 2/3 dos membros do CAS, por iniciativa da Direção Geral ou da Chancelaria, através de proposta devidamente fundamentada.

Art. 17º - 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 CAS, da Direção Geral ou Chancelaria, justifiquem a destituição.

Art. 18º - O dirigente ou servidor da Faculdade, quando solicitado pelo Ouvidor, deverá prestar informações e esclarecimentos sobre o objeto da solicitação, no prazo de 5 (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 dirigente ou servidor à apuração de sua responsabilidade através de procedimentos administrativos pertinentes, mediante informação escrita do Ouvidor ao Diretor Geral.

CAPÍTULO XI – DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 19º - Este Regulamento, aprovado pelo CAS – Conselho Acadêmico Superior da Faculdade Luciano Feijão entrará em vigor na data de sua publicação.