

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria da Instituição de Ensino Superior de Cacoal - Fanorte é o elo de comunicação entre as comunidades interna e externa e as instâncias administrativas e acadêmicas da Faculdade, visando auxiliar a gestão institucional e garantir a democracia.

Art. 2º O objetivo da Ouvidoria da Fanorte é assegurar a participação da comunidade acadêmica e da sociedade civil a fim de contribuir para o planejamento institucional e promover a melhoria das atividades desenvolvidas na Faculdade.

CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Direção da Faculdade, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor Geral.

Parágrafo único. O Ouvidor da FANORTE é indicado pelo Diretor Geral.

Art. 4º O Ouvidor da Fanorte age de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I - facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;
- II - atuar na prevenção de conflitos;
- III - atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- IV - agir com ética, integridade, transparência e imparcialidade;
- V - resguardar o sigilo das informações;
- VI - manter a identidade do solicitante em sigilo; e
- VII - promover a divulgação da Ouvidoria.

Art. 5º O Ouvidor tem as seguintes atribuições:

- I - formalizar os canais de comunicação com os usuários, através de atendimento pessoal ou e-mail, para recebimento de demandas – reclamações, sugestões, consultas e elogios – provenientes das comunidades interna e externa;
- II - receber, protocolar e encaminhar as demandas aos responsáveis dos setores envolvidos, fazendo o acompanhamento do trâmite até a decisão final;

III - informar ao usuário a posição dos setores envolvidos e a decisão final;

IV - manter contato com os coordenadores dos cursos e setores da Faculdade, a fim de assegurar que as demandas apresentadas sejam recebidas, analisadas e respondidas dentro do prazo determinado;

V - apresentar à Comissão Própria de Avaliação as reivindicações, os questionamentos e os elogios dos usuários, que lhe dizem respeito, para conhecimento, acompanhamento e, se necessário, providências cabíveis;

VI - retomar a sugestão, quando aceita pela instituição, mas não realizada;

VII - organizar e manter um registro de todas as demandas protocoladas na Ouvidoria e suas respectivas respostas até a decisão final; e

VIII - elaborar e divulgar à Direção os relatórios semestrais com dados gerais sobre as atividades da Ouvidoria.

Art. 6º O Ouvidor, antes de registrar qualquer demanda trazida a ele, deve se certificar de que foram esgotadas todas as demais instâncias competentes, salvo no caso de evidente delonga na sua solução.

Art. 7º O Ouvidor notificará os responsáveis dos setores envolvidos pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso, devendo os mesmos dispensar o tempo necessário para que as informações solicitadas sejam respondidas, formalmente, no prazo estabelecido.

CAPÍTULO III DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 8º O cargo de Ouvidor da Fanorte 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 instâncias da Faculdade; e

IV - ser sensível para compreender os problemas dos usuários e, ao mesmo tempo, as limitações da instituição.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO

Art. 9º Na Ouvidoria, os usuários são atendidos pessoalmente, de segunda a sexta-feira, nos horários compreendidos das 14h00 às 18h00 e das 19h00 às 21h30, pelo e-mail ouvidoria@fanorte.edu.br ou pelo formulário disponível no site da Faculdade.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 10 A Ouvidoria pode ser utilizada por:

- I - alunos dos cursos de graduação, pós-graduação e extensão da Fanorte;
- II - funcionários docentes da Fanorte;
- III - funcionários técnico-administrativos da Fanorte;
- IV - pessoas da sociedade civil.

§1º Serão respondidas apenas as demandas apresentadas por escrito, datadas, assinadas e protocoladas ou por e-mail da Ouvidoria.

§2º A Ouvidoria garante o sigilo do nome e dos dados pessoais do usuário.

CAPÍTULO VI DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 11 Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I - data do recebimento da demanda;
- II - nome e condição (aluno/professor/técnico-administrativo/sociedade civil) do usuário;
- III - e-mail/registro acadêmico/telefone do solicitante;
- IV - forma de contato mantido – pessoal ou e-mail;
- V - tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VI - situação apresentada; e
- VII- data e informe do resultado.

CAPÍTULO VII DA DIVULGAÇÃO

Art. 12 A Ouvidoria divulga, semestralmente, à Direção da Faculdade os dados gerais do serviço prestado.

Art. 13 A divulgação abrange os seguintes dados:

I - o movimento das demandas recebidas por mês, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;

II - o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente e através de e-mail;

III - o número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas do semestre; e

IV - os encaminhamentos adotados, desde que sejam de interesse comum e não possuam caráter sigiloso.

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 14 O presente Regulamento entra em vigor na data de sua assinatura, revogadas as disposições contrárias.