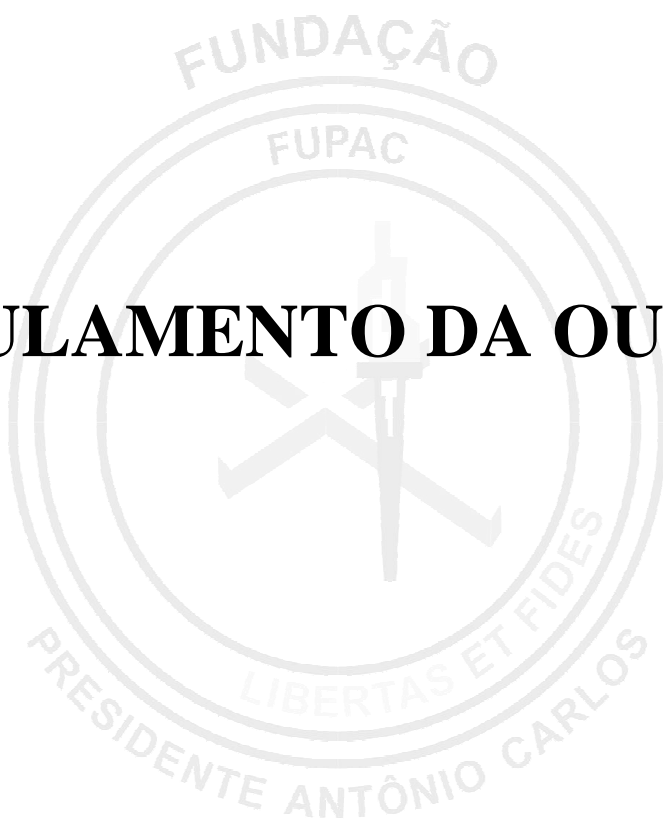




FUNDAÇÃO PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS
Faculdade Presidente Antônio Carlos de Governador Valadares

REGULAMENTO DA OUVIDORIA



Governador Valadares

2010



REGULAMENTO GERAL DA OUVIDORIA

Artigo 1º: Fica criada conforme **Resolução 003/2010**, no âmbito da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Governador Valadares, a OUVIDORIA, canal de comunicação entre a comunidade acadêmica e não-acadêmica, através do qual o cidadão pode manifestar, democraticamente, sua opinião acerca dos serviços prestados pela Instituição. As pessoas podem se valer dela para fazer reclamações, denúncias, comentários, dúvidas, elogios, sugestões e propor alternativas que possam melhorar o funcionamento da Faculdade. A Ouvidoria relaciona-se diretamente com os órgãos envolvidos para a busca de soluções e respostas, em âmbito institucional e comunitário, aos que dela se servem.

CAPÍTULO I - A COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA

Artigo 2º: São objetivos da Ouvidoria:

- I- receber críticas, analisar as informações, reclamações, denúncias, sugestões, em relação às atividades da Instituição, encaminhadas pela comunidade;
- II- aperfeiçoar o processo democrático;
- III- apreciar a procedência das queixas;
- IV- agilizar o processo de análise e decisão das demandas recebidas;
- V- assegurar o direito de resolução do problema do usuário, mantendo-o informado do processo; e
- VI- sugerir medidas de ajustes às atividades administrativas, melhorando o desempenho Institucional.

Parágrafo Primeiro: - Fica vedada a criação por parte dos diversos componentes organizacionais de instâncias com atribuições semelhantes às da Ouvidoria e com a mesma denominação.

Parágrafo Segundo: - O procedimento administrativo instaurado pela Ouvidoria é autônomo e não substitui o processo administrativo disciplinar.

Artigo 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.

Artigo 4º: O Diretor Acadêmico Pedagógico poderá baixar instruções complementares regulamentando as ações do Ouvidor e delimitando as relações com as demais áreas da Faculdade.

Parágrafo Primeiro: 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.

Parágrafo Segundo: A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de sindicância ou processo administrativo que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas pela mesma.

CAPÍTULO II - DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Artigo 5º: O cargo de Ouvidor da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Governador Valadares, exige os seguintes requisitos:

- I - Ter curso superior completo;
- II - Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;
- III - Ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da comunidade.
- IV - Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações dos setores.
- V - Resguardar o sigilo das informações.

CAPÍTULO III - DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Artigo 6º: O Ouvidor tem as seguintes atribuições:



I - Receber demandas - reclamações, sugestões, consultas ou elogios, pedidos de informações - provenientes de pessoas da comunidade acadêmica;

II - Encaminhar aos Setores envolvidos, as demandas para que possam:

a) No caso de reclamações e críticas: 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;

e) No caso de pedido de informações: ouvir, encaminhar, orientar o demandante na sua solicitação.

III - Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições dos setores envolvidos;

IV - Registrar todas as solicitações encaminhadas ao Ouvidor e as respostas oferecidas aos usuários;

V - Encaminhar, semestralmente, relatório executivo das solicitações dirigidas ao Ouvidor, não podendo constar os nomes dos solicitantes;

VI - Elaborar e divulgar relatórios semestrais sobre o andamento da Ouvidoria;

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

VIII - Sugerir as instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

IX - Retomar a sugestão, quando aceita pelo setor, mas não realizada;



X - Planejar, executar e analisar pesquisas de satisfação diretamente ou em parceria com setores afins;

XI - 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 Acadêmicos;

II - Será recebido, sempre que o solicitar, por todos os ocupantes de cargos da Instituição, 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 Acadêmico Pedagógico e poderá recair em docente ou membro do Corpo Técnico-administrativo.

Artigo 9º: A função de Ouvidor, por sua natureza *sui generis*, será única na Faculdade Presidente Antônio Carlos de Governador Valadares, podendo este, entretanto, para a agilização de suas atribuições, solicitar assistentes, de forma permanente ou provisória, junto aos diversos componentes organizacionais.

Parágrafo Primeiro: A Ouvidoria contará com 01 (um) Ouvidor.

CAPÍTULO IV - DA PESQUISA ORGANIZACIONAL

Artigo 10º: A pesquisa tem como objetivo principal detectar situações que possam levar a insatisfação da comunidade no momento da utilização de quaisquer serviços prestados pela Instituição.

CAPÍTULO V - DO ATENDIMENTO

Artigo 11º: Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente, por telefone ou e-mail, em horários determinados.

CAPÍTULO VI - DOS USUÁRIOS

Artigo 12º: A Ouvidoria pode ser utilizada:



I – Por docentes;

II – Por Funcionários técnico-administrativos;

III – Por discentes;

IV – Por prestadores de serviços;

V – Pela sociedade.

Parágrafo Único: - A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários, conforme Artigo 3º.

CAPÍTULO VII - DAS INSTÂNCIAS

Artigo 13º: Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procurará as seguintes instâncias, dentro dos setores envolvidos:

I - No caso de solicitações ligadas às instalações físicas, contatará com o Setor Administrativo e/ou financeiro;

II - No caso de solicitações ligadas a Setores Acadêmicos e os seus serviços, à área Acadêmica Pedagógica;

III - No caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da Faculdade e a seus serviços, ao proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Setor Administrativo e/ou Financeiro.

IV - No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, ao Coordenador Responsável.

V - No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário docente, ao Coordenador do Curso.

VI - No caso das demandas das atividades de extensão, à Coordenação de Extensão;

VII - No caso de solicitações ligadas a assuntos relativos às atividades de Pós-graduação e Iniciação Científica, à área específica.



Parágrafo Primeiro: A Ouvidoria pode contatar com os setores pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

Parágrafo Segundo: Os setores envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas a Ouvidoria.

Parágrafo Terceiro: Quando procurados, os setores têm até 05 (cinco) dias úteis para receber o Ouvidor e o mesmo prazo para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

CAPÍTULO VIII - DA DOCUMENTAÇÃO

Artigo 14º: 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 - Endereço, telefone e e-mail do solicitante;
- V - Forma de contato mantido: pessoal, por telefone ou por e-mail;
- VI - Proveniência da demanda: docente, servidor técnico - administrativo estudante ou pessoas dos serviços terceirizados;
- VII - Tipo de demanda: reclamação, sugestão, informações ou elogio;
- VIII – Setor envolvido;
- IX - Situação apresentada;
- X – Registro da data de entrega.



CAPÍTULO IX - DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR

Artigo 15º: 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 Diretor Acadêmico Pedagógico, justifiquem a destituição.

Artigo 16º Este Regulamento entrará em vigor, na data de assinatura da Resolução.

Governador Valadares, 13 de setembro de 2010.

Prof. Me. Rogério Vieira Primo.
Diretor Acadêmico Pedagógico