



REGULAMENTO DA OUVIDORIA FAEX

CAPITULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS

Art.1º. – A Ouvidoria da FAEX, vinculada à Diretoria e Secretaria Geral, é um órgão de comunicação com a comunidade, visando ao aperfeiçoamento do modelo administrativo e das ações institucionais com o objetivo de ouvir os membros da Comunidade Local, propiciando-lhes os encaminhamentos necessários para proteção e defesa de seus direitos e atuando como agente de mudanças de integração dos seguimentos que compõem a Faculdade.

Art.2º. – Compete à Ouvidoria:

I - receber e encaminhar, quando devidamente apresentadas, as reclamações, denúncias, críticas, sugestões ou elogios que lhe forem dirigidas pela comunidade;

II - acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, mantendo o requerente informado desse procedimento;

III - propor aos órgãos administrativos medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da FAEX;

IV - propor aos órgãos administrativos a edição, alteração e/ou revogação de atos normativos internos, com vistas ao aperfeiçoamento acadêmico ou administrativo da FAEX;

V - estabelecer e divulgar sua rotina de atividades para a comunidade acadêmica;

VI - encaminhar relatório mensal de suas atividades à Direção;

FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS DE EXTREMA

Art.3º. – No exercício das atribuições previstas no artigo anterior, a Ouvidoria deverá:

I – receber as demandas apresentadas pela comunidade dando-lhes o devido encaminhamento, mesmo naquelas sem identificação, em casos especiais, se as razões do anonimato forem consideradas justificáveis pela Ouvidoria;

II – recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial. Quando for o caso a Ouvidoria aconselhará o interessado a dirigir-se ao setor competente;

III – rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante despacho fundamentado;

IV – solicitar aos setores competentes, as necessárias providências visando ao esclarecimento da questão em análise;

V – atuar como facilitador e mediador entre as partes citadas nas demandas recebidas;

VI – zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da FAEX;

VII - resguardar os sigilos das informações;

VIII – manter arquivo, de acesso controlado, de todas as manifestações tramitadas, contendo os encaminhamentos, respostas e conclusões.

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO

Art. 4º. – Constituição da Ouvidoria:

I – a ouvidoria será constituída pelo Ouvidor;

II – caberá ao ouvidor a coordenação geral dos trabalhos internos da Ouvidoria e a implementação de suas ações, nos termos deste Regulamento e de acordo com o Regimento interno da FAEX;

FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS DE EXTREMA

Art. 5º. – Dos requisitos para o cargo de ouvidor:

I – ter curso superior completo;

II – possuir capacidade de assumir as funções previstas neste regulamento, desenvolvendo-as com responsabilidade, descrição e organização;

III – ter habilidade e desenvoltura para se comunicar com os diversos setores da FAEX;

Art. 6º. – Da designação do Ouvidor:

I – o Ouvidor será designado pela Direção;

II – em caso de afastamento do ouvidor a Direção designará substituto;

Art.7º. – Sobre a destituição do ouvidor, constituem motivos:

I – perda do vínculo formal com a FAEX;

II – práticas de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por estas normas e do regimento da FAEX;

III – conduta ética incompatível com a dignidade da função.

CAPÍTULO III

DO FUNCIONAMENTO

Art. 8º. – À Ouvidoria será assegurada autonomia no exercício de suas atribuições.

Art.9º. – À Ouvidoria será assegurado acesso direto a docentes, colaboradores técnico-administrativos e discentes, bancos de dados, arquivos, documentos e informações dos setores no âmbito do Camus da FAEX, necessário ao desempenho de suas funções, desde que sempre seja resguardada a hierarquia organizacional:

FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS DE EXTREMA

I – os responsáveis pelos setores da FAEX deverão pronunciar-se sobre o objeto das manifestações que lhes forem apresentadas pela Ouvidoria, no prazo de (5) cinco dias úteis;

II – o prazo poderá ser estendido em razão da natureza da solicitação;

Art.10º. – O não cumprimento do disposto no artigo 9º. sujeitará o colaborador ou responsável pelo setor requisitado à apuração de sua responsabilidade, por meio de procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação da Ouvidoria.

Art. 11º. Todos os coordenadores de curso e dirigentes de setores da FAEX deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria.

Art. 12º. – Caberá à Diretoria prover as condições materiais para o adequado funcionamento da Ouvidoria.

CAPITULO IV

DOS USUÁRIOS

Art.13º. – Os serviços da Ouvidoria FAEX estarão destinados ao atendimento:

I – dos estudantes (e/ou responsáveis) de qualquer um dos cursos da FAEX;

II – dos funcionários docentes da FAEX;

III – das pessoas da comunidade local em geral.

CAPITULO V

DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 14º. – Todas as solicitações da ouvidoria serão documentadas em ordem cronológica, cujo registro deve constar:

I – data de recebimento da demanda;

II – data da resposta;

III – nome do solicitante, quando informado;

IV – forma de contato mantido;

V – proveniência da demanda;

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

VII – setor envolvido;

VIII – situação apresentada;

IX – resposta.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15º. – os casos omissos serão avaliados pela Diretoria, que deliberará sobre eles, após conhecimento da Ouvidoria.

Art. 16º. – o presente regulamento entra em vigor a partir desta data.

Extrema, 02 de fevereiro de 2021.

Cláudia Cobêro
Psicóloga
CRP 63507