



FACULDADE DE BRAGANÇA

REGULAMENTO OUVIDORIA

SUMÁRIO

CAPITULO I

INTRODUÇÃO

Artigo 1º	02
Artigo 2º	02
Artigo 3º	02
Artigo 4º	02

CAPÍTULO II

DO OUVIDOR E SUAS ATRIBUIÇÕES

Artigo 5º	02
Artigo 6º	02
Artigo 7º	03

CAPITULO III

DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR

Artigo 8º	03
-----------	----

CAPITULO IV

DOS USUÁRIOS

Artigo 9º	04
-----------	----

CAPITULO V

DA DOCUMENTAÇÃO

Artigo 10º	04
Artigo 11º	05
Artigo 12º	05

CAPÍTULO VI

DA DIVULGAÇÃO

Artigo 13º	05
Artigo 14º	05

CAPITULO VII

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 15º	05
------------	----

BRAGANÇA 2015

REGULAMENTO INTERNO

OUVIDORIA

CAPÍTULO I

INTRODUÇÃO

Art.1º. O presente Regulamento estabelece as diretrizes, estratégias, objetivos e responsabilidades para o funcionamento e a gestão das atividades desenvolvidas pelo serviço da Ouvidoria da FABRA.

Art. 2º. O serviço de Ouvidoria da FABRA é atividade diretamente subordinada ao Gabinete do Reitor, sendo responsável pelo aperfeiçoamento do serviço institucional junto aos segmentos da sociedade civil e aos diversos setores da Faculdade.

Art. 3º. O serviço de Ouvidoria da FABRA atenderá aos usuários pessoalmente ou por telefone, de segunda a sexta-feira, das 8:00 às 12:00 horas e das 13:00 às 17:00 horas, ou por e-mail, através do formulário on-line, disponível no site da FABRA na internet.

Art.4º. São objetivos do serviço de Ouvidoria da FABRA:

I – Assegurar a participação da comunidade na Instituição em vista do aperfeiçoamento das atividades nela desenvolvidas;

II – Garantir ao cidadão/usuário resposta às suas manifestações;

III – Atuar com autonomia, transparência, imparcialidade e de forma personalizada no controle da qualidade dos serviços e no exercício da cidadania;

IV – Encaminhar as demandas sobre o funcionamento administrativo e acadêmico da Faculdade, com o fim de contribuir para uma gestão institucional mais eficiente. Parágrafo único: As unidades envolvidas nas demandas terão até 15 (quinze) dias para manifestar-se sobre cada assunto, contados a partir do serviço de Ouvidoria da FABRA.

CAPÍTULO II

DO OUVIDOR E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 5º. O Ouvidor está subordinado diretamente ao Reitor.

Art.6º. São deveres do Ouvidor:

- 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 integridade, transparência e imparcialidade;
- V – Resguardar o sigilo dos usuários e das informações personalizadas;
- VI – Promover a divulgação do serviço de Ouvidoria.

Art. 7º - São atribuições do Ouvidor:

- I – Receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – de qualquer origem, relativos a direitos e interesses individuais, coletivos e difusos;
- II – Identificar as unidades envolvidas nas demandas, articulando junta a estas, o encaminhamento das questões suscitadas pelo público;
- III – Diligenciar junto as unidades envolvidas para que seja esclarecido o assunto e corrigidas as falhas, quando for o caso.
- IV – Prestar ao público, com o auxílio das Unidades envolvidas no assunto, as informações solicitadas, observando os limites de sua competência e legislação pertinente;
- V – Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários, mantendo atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades do setor;
- VI – Sugerir às instâncias administrativas e acadêmicas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da instituição.
- VII – Promover palestras, encontros e seminários referentes a temas da Ouvidoria e de interesse da FABRA;
- VIII – Realizar outras tarefas similares que lhe forem atribuídas pela Reitoria.

CAPÍTULO III

DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR

Art. 8º. Constituem motivos para a destituição do Ouvidor:

- I – Perda do vínculo funcional com a Instituição;

II – Prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por este Regulamento;

III – Descumprimento das obrigações definidas neste Regulamento;

IV – Conduta ética incompatível com a dignidade da função.

CAPÍTULO IV

DOS USUÁRIOS

Art. 9º. A Ouvidoria pode ser utilizada:

I – por estudantes da FABRA;

II – Por servidores docentes e técnico-administrativos da FABRA;

III – Por pessoas da comunidade externa.

Inc. 1º - Não serão atendidas solicitações anónimas.

Inc. 2º - Será garantido o sigilo sobre o nome e os dados pessoas dos usuários.

CAPÍTULO V

DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 10º. Todas as solicitações a Ouvidoria serão documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

I – Data do recebimento da demanda;

II – Data da resposta;

III – Nome do solicitante;

IV – Endereço/telefone/e-mail do solicitante;

V – Forma de contato mantido – pessoal, por telefone, e-mail ou formulário on-line;

VI – Proveniência da demanda – estudante, servidor técnico-administrativo, docente ou comunidade;

VII – Tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;

VIII – Unidade envolvida;

IX – Situação apresentada;

X – Data e informe do resultado.

Art. 11º - A documentação relativa às demandas poderá ser acessada durante um ano por qualquer interessado, exceto no que diz respeito aos incisos III e IV do artigo 10º, que tem caráter sigiloso.

Art. 12º - A Ouvidoria da FABRA encaminhará ao Reitor, mensalmente, relatório com a listagem das demandas do período, contendo informações sobre o tipo de ocorrência, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

CAPÍTULO VI

DA DIVULGAÇÃO.

Art. 13º. A Ouvidoria da FABRA divulgará, na home page da FABRA, na Internet e Intranet da Instituição, os dados gerais do serviço realizado pela unidade.

Art. 14º. A divulgação a que se refere o artigo anterior conterá os seguintes dados gerais:

I – O número total de demandas atendidas e pendentes;

II – O número total das demandas recebidas em cada mês por grupos de usuários;

III – O movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;

IV – O movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail, por telefone e pelo formulário on-line;

V – As categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria – reclamações, sugestões, consultas e elogios, relacionados aos grupos de usuários; e registradas em cada categoria, relacionadas às unidades envolvidas.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 15º. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior de Administração – CONSAD.

Bragança – PA, 08 de setembro de 2015.