



REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria da Faculdade Anchieta do Recife - FAR é o meio de comunicação entre as comunidades interna e externa e as instâncias administrativa e acadêmica da instituição e, visando auxiliar a gestão institucional e garantir a participação democrática de todos os interessados.

Art. 2º O objetivo da Ouvidoria da FAR 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 subordinados à Direção da Geral.

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

Art. 4º O Ouvidor da FAR atua em conformidade com os seguintes pressupostos:

- I - Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;
- II - Atuar na gestão otimizada dos 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;
- 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 demais setores da FAR, a fim de assegurar que as demandas apresentadas sejam recebidas, analisadas e respondidas dentro do prazo determinado;

- V - Apresentar à Comissão Própria de Avaliação (CPA) 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, 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 FAR exige os seguintes requisitos:

- I - Ter concluído no mínimo curso de pós graduação *lato sensu*;
- II - Ser integrante do quadro regular de colaboradores da FAR;
- III - Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;
- IV - Ter desenvoltura para se comunicar com as diversas instâncias da instituição; e
- V - 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, terças- feiras e quintas-feiras, no horário das 18h30 às 21h30, pelo e-mail ouvidoria@faculdadea.com.br, através do formulário disponível no site FAR ou através do telefone (81) 3328-1481 (solicitar encaminhamento para Ouvidoria).

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 10 A Ouvidoria pode ser utilizada por:

- I - Alunos dos cursos de graduação, pós-graduação e extensão da FAR;
- II - Docentes da FAR;
- III - Funcionários técnico-administrativos da FAR;
- IV - Pessoas da sociedade civil.

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

§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/registo 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 apresenta, semestralmente, à Direção Geral da FAR, 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.