

## **NORMA 010: REGULAMENTO DA OUVIDORIA**

### **CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DA COMPETÊNCIA**

**Art.1º.** A Ouvidoria é órgão de assessoramento da Direção da FIC, com objetivos estabelecidos no presente Regulamento, e interage com todos os setores da Instituição.

**Art.2º.** A Ouvidoria tem como objetivo geral contribuir para o aperfeiçoamento do modelo administrativo, diagnosticando problemas e sugerindo ações que possam desencadear melhoria nos processos.

**Art.3º.** As atividades da Ouvidoria têm como pilares os seguintes princípios: ética, sigilo, independência e isenção.

**Art.4º.** São competências da Ouvidoria:

I - estabelecer o elo entre o cidadão pertencente à comunidade externa ou interna e a Instituição;

II - possibilitar o direito à manifestação dos usuários sobre os serviços prestados pela Instituição, assegurando-lhes o exame de suas reivindicações;

III - buscar melhoria da qualidade e da eficiência nos serviços prestados pela Instituição;

IV - construir e incentivar a prática da cidadania, permitindo a participação do corpo discente, docente, técnico-administrativo e comunidade externa na administração no processo de prestação de serviços da Instituição;

V - garantir o direito à informação, orientando como o usuário poderá obtê-la;

VI - receber e encaminhar, de forma independente e isenta, as inserções endereçadas por membros das comunidades internas e externas, por meio de demanda espontânea;

VII - analisar críticas, denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores competentes;

VIII - acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito ao atendimento, mantendo o requerente informado sobre o processo, visando sempre a excelência de atendimento;

IX - sugerir medidas de aprimoramento das atividades em proveito da comunidade e da própria Instituição;

X - garantir o acesso do cidadão de forma direta, formal e gratuita à Instituição.

**Parágrafo Único** - Fica vedada a criação de instâncias organizacionais com atribuições ou denominação semelhantes às da Ouvidoria.

## **CAPÍTULO II - DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR**

**Art.5º.** São exigências para o exercício do cargo de Ouvidor:

- 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 Instituição;
- IV - ser sensível aos problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, às limitações das unidades;
- V - resguardar o sigilo das informações.

## **CAPÍTULO III - DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR**

**Art.6º.** São atribuições do Ouvidor:

- I - receber demandas, na forma de críticas, denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões, provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;
- II - agir com transparência, integridade e respeito;
- III - atuar com agilidade e precisão;
- IV - estabelecer uniformidade no atendimento baseado na cordialidade, cortesia, clareza, objetividade, respeito e resolução, sem praticar discriminação, juízo de valor ou pré-julgamento;
- V - transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de sete dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;
- VI - encaminhar aos dirigentes, mensalmente, relatório executivo das solicitações dirigidas à Ouvidoria, preservando o sigilo dos dados cadastrais dos reclamantes;
- VII - monitorar e conhecer informações referentes as inserções encaminhadas à Ouvidoria;

VIII - sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Faculdade FIC.

#### **CAPÍTULO IV - DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR**

**Art.7º.** Constituem motivos para destituição do Ouvidor:

- I - perda de vínculo funcional com a Instituição ou alteração do regime de trabalho;
- II - prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos neste Regulamento;
- III - conduta ética incompatível com a dignidade da função, sem prejuízo de possíveis sanções disciplinares previstas no Regimento;
- IV - outras práticas e condutas que justifiquem a destituição.

#### **CAPÍTULO V - DA NATUREZA DAS INSERÇÕES E RITOS DE ENCAMINHAMENTO**

**Art.8º.** A Ouvidoria deve encaminhar as solicitações de acordo com sua natureza, da seguinte forma:

- I - No caso de crítica: avaliar os fatos e encaminhar às respectivas áreas para providências cabíveis;
- II - No caso de denúncia: avaliar os fatos, encaminhar às respectivas áreas, acompanhar a apuração e o retorno ao denunciante;
- III - No caso de elogio: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho, encaminhar às respectivas áreas para ciência e solicitar feedback aos envolvidos;
- IV - No caso de reclamação: reconhecer e explicar o fato ocorrido ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
- V - No caso de solicitação: avaliar, encaminhar às respectivas áreas e acompanhar o retorno;
- VI - No caso de sugestão: verificar junto às áreas a possibilidade de adotá-la.

#### **CAPÍTULO VI - DOS USUÁRIOS**

**Art.9º.** A Ouvidoria poderá ser utilizada:

- I – pelo corpo docente;
- II – pelo corpo discente;
- III- pelo corpo técnico-administrativo; e,
- IV- por membros da comunidade externa.

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

## **CAPÍTULO VII - DAS INSTÂNCIAS**

**Art.10º.** Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procurará as seguintes instâncias:

- I – No caso de solicitações ligadas especificamente a um setor, encaminha-se a demanda ao responsável pelo mesmo;
- II – No caso de solicitações ligadas especificamente a um docente, encaminha-se a demanda à coordenação responsável;

**§ 1º.** A Ouvidoria pode contatar os responsáveis pelos setores pessoalmente, por meio de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

**§ 2º.** As pessoas contatadas devem dispensar o tempo necessário para atender as demandas encaminhadas pela Ouvidoria.

**§ 3º.** Quando procurados, os responsáveis pelos setores têm até cinco dias úteis para tratar o encaminhamento feito.

## **CAPÍTULO VIII – DOS PRAZOS**

**Art. 11º.** A Ouvidoria funcionará com os seguintes prazos:

- I - Encaminhamento da demanda: até um dia útil após recebimento;
- II - Retorno por parte das áreas: até cinco dias úteis após o recebimento;
- III - Resposta ao reclamante: até sete dias úteis após a data do protocolo da demanda.

## **CAPÍTULO IX – DA DOCUMENTAÇÃO**

**Art.12º.** Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica e seus registros devem ser arquivados.

## **CAPÍTULO X – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art.13º.** É de grande relevância que haja cooperação de todos os setores da Instituição para resolução satisfatória dos casos.

**Art.14º.** A Ouvidoria deve, no exercício de suas funções, representar um canal de comunicação ágil e eficaz com as comunidades interna e externa.

**Art.15º.** É de responsabilidade da Ouvidoria zelar para que o propósito, a missão, a visão e os valores institucionais sejam reconhecidos e difundidos para comunidade acadêmica e para sociedade como um todo.

**Art.16º.** Os casos omissos serão resolvidos pela Direção da FIC.

