



REGULAMENTO DA OUVIDORIA E SEUS OBJETIVOS

A Ouvidoria da Faculdade Paschoal Dantas é o elo de comunicação entre a comunidade acadêmica ou sociedade civil e as instâncias administrativas e acadêmicas, visando melhorar o planejamento institucional, promover a melhoria das atividades desenvolvidas na Faculdade, e propiciar o aperfeiçoamento do processo democrático na IES.

Ouvidor exercerá sua função com independência e autonomia, atendendo às disposições legais e regimentais aplicáveis. São objetivos da Ouvidoria da Faculdade Paschoal Dantas:

- Assegurar a participação da comunidade na Instituição em vista do aperfeiçoamento das atividades nela desenvolvidas;
- Empreender ações destinadas aos membros da comunidade universitária e ao cidadão/usuário que visem permitir resposta às suas manifestações;
- Atuar com transparência e imparcialidade e de forma personalizada no auxílio ao controle da qualidade dos serviços destinados à comunidade em geral; e encaminhar as demandas sobre o funcionamento administrativo e acadêmico da faculdade, com o fim de contribuir para uma gestão institucional mais eficiente, de excelência acadêmica, no ensino, na extensão e – quando houver – na pesquisa.

DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS PRERROGATIVAS E ATRIBUIÇÕES

O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Diretoria Geral da Faculdade Paschoal Dantas, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor Geral.

O Ouvidor da Faculdade Paschoal Dantas será indicado e nomeado pelo Diretor Geral.

O ouvidor da Instituição age de acordo com as seguintes prerrogativas:

- Atuar na prevenção de conflitos;
- Atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;



FACULDADE PASCHOAL DANTAS

- Agir com ética, integridade, transparência e imparcialidade;
- Resguardar o sigilo das informações;
- Manter a identidade do solicitante em sigilo; e promover a divulgação da Ouvidoria.

O Ouvidor tem as seguintes atribuições:

Receber demandas – reclamações, sugestões, consulta ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa; encaminhar aos órgãos envolvidos as solicitações para que possam:

- a) no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
- b) no caso de sugestões: adotá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
- c) no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; e
- d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho;

Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;

Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;

Acompanhar o andamento das solicitações, verificando o cumprimento do prazo estabelecido para sua resposta, fazendo constar no relatório semestral aqueles não atendidos;

Encaminhar, semestralmente, ao Diretor Geral e à Comissão Própria de Avaliação – CPA da Faculdade, relatório de suas atividades, destacando estatísticas pertinentes, omitindo os nomes e os dados dos usuários;

Elaborar e divulgar relatórios semestrais sobre o andamento da Ouvidoria;



FACULDADE PASCHOAL DANTAS

Rejeitar e determinar o arquivamento de reclamações e denúncias improcedentes, mediante despacho fundamentado;

Propor, às diversas instâncias administrativas e acadêmicas da Instituição, medidas de aperfeiçoamento da organização dos atos administrativos e das atividades da Faculdade, em proveito da participação da comunidade universitária e da sociedade em geral;

Propor a edição, alteração e revogação de atos normativos internos, com vistas ao aprimoramento acadêmico e administrativo da Instituição;

Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição.

A critério do Ouvidor e para agilizar o processo de atendimento das demandas, poderá ser determinado para as unidades envolvidas que encaminhem as respostas diretamente para os usuários, desde que enviem cópia para a Ouvidoria.

O Ouvidor, antes de registrar qualquer demanda trazida a ele, deve se certificar de que foram esgotadas todas as demais instâncias competentes, salvo no caso evidente de longa na sua solução.

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 estes dispensar o tempo necessário para que as informações solicitadas sejam respondidas, formalmente, no prazo estabelecido.

Ao Ouvidor serão asseguradas autonomia e independência no exercício de suas funções, acesso direto aos servidores da Faculdade Paschoal Dantas, documentos e informações, no âmbito da Faculdade, necessários e vinculados ao desempenho de suas funções.



FACULDADE PASCHOAL DANTAS

OS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR.

O cargo de Ouvidor da Faculdade exige o cumprimento dos seguintes requisitos:

- Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;
- Ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da casa; e ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações da unidade.

DO ATENDIMENTO

Os usuários podem ser:

- Pelo corpo discente, docente e técnico-administrativo da Faculdade;
- Por alunos, docentes e colaboradores de eventuais parceiros institucionais;
- Por pessoas da comunidade externa.

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

DAS CATEGORIAS DE DEMANDA.

A Ouvidoria recebe:

- Reclamações em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer setores da Faculdade e sobre os serviços prestados pela Instituição;
- Sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar os setores da Faculdade, os serviços prestados e/ou as instalações da Instituição;



- Denúncias, em que o solicitante relata irregularidades relacionadas à Instituição, ocorridas dentro ou fora do campus;
- Consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações;
- Agradecimentos, em que o solicitante pode agradecer aos colaboradores técnico administrativo e/ou docentes;
- Elogios, em que o solicitante pode elogiar os colaboradores técnico administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na instituição.

Todos os órgãos e membros da comunidade universitária – docentes, técnicos administrativos e discentes -, devem prestar informação em caráter preferencial, assegurados os direitos à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.

Os setores e órgãos envolvidos deverão pronunciar-se sobre o objetivo das demandas que lhe forem apresentadas pelo Ouvidor, no prazo de dez dias úteis, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa.

A falta de manifestação, por parte do dirigente, no prazo determinado deverá ser comunicada ao Diretor-Geral ou ao mantenedor pelo Ouvidor.

O Ouvidor, por intermédio do Diretor-Geral da Faculdade Paschoal Dantas, poderá solicitar, fundamentadamente, a colaboração de servidores, docentes ou técnicos administrativos da faculdade, para realização de tarefas temporárias e determinadas.

DA DOCUMENTAÇÃO.

Todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria serão documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- Data do recebimento da demanda;
- Data da resposta;



- Nome do solicitante;
- Endereço/telefone/e-mail do solicitante;
- Forma de contato mantido – pessoal, por telefone, e-mail ou formulário on-line;
- Proveniência da demanda – estudante, servidor técnico-administrativo, docente ou comunidade;
- Tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta denúncia ou elogio;
- Unidade envolvida;
- Situação apresentada; e data e informe do resultado.

DIVULGA

A Ouvidoria divulga, semestralmente, na página eletrônica da Faculdade, os dados estatísticos gerais do serviço dos seis meses antecedentes.

A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

- O número total das demandas recebidas nos últimos seis meses;
- O movimento das demandas recebidas, com o número de solicitações registradas de acordo com cada grupo de usuário;
- O movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, denúncias, divulgações, consultas, agradecimentos e elogios;
- O movimento das demandas por meio desse acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, por meio de e-mail, por telefone, entre outros.

O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior – CONSUP, revogadas as disposições em contrário.

A Direção