

FACULDADE DE AMPÉRE – FAMPER

REGULAMENTO DE OUVIDORIA

Art. 1º. O presente Regulamento tem por objeto disciplinar a atividade de Ouvidoria da Faculdade de Ampére - FAMPER para toda a comunidade acadêmica, estabelecendo suas características e instâncias administrativas.

Art. 2º. A Ouvidoria da FAMPER será representada por um ouvidor responsável pelo setor, designado pela Direção Geral.

Art. 3º. A ouvidoria da FAMPER será o órgão de otimização da comunicação e objeto da transparência, eficiência, segurança e controle dos serviços prestados no em todos os serviços da IES.

Art. 4º. São os objetivos do Setor de Ouvidoria da FAMPER:

I - Assessorar a Direção Geral da FAMPER quanto aos itens de maior relevância apresentados pela comunidade educativa, com o fim de planejamento de ações e procedimentos necessários.

II - orientar a comunidade acadêmica em relação à utilização da Ouvidoria;

III - identificar suas instâncias e forma de resolução e orientação das necessidades de docentes e discentes;

IV - permitir a participação efetiva da comunidade, tendo em vista a melhoria das condutas acadêmicas e administrativas.

Art. 5º A Ouvidoria terá como atribuições:

I – permitir o acesso dos discentes e docentes que tenham questões relativas à administração, às atividades acadêmicas e pedagógicas, não atendidas ou esclarecidas pelos meios regulares de atendimento;

II – receber e analisar situações de conflito e, após sua análise, oferecer orientações e encaminhamento de providências solucionadoras, compatíveis com práticas da gestão;

III – desenvolver suas atividades com integridade, transparência e cortesia, com o objetivo de prevenir conflitos e solucionar divergências;

IV – zelar pela confidencialidade de suas intervenções, restringindo as informações aos níveis de relacionamento necessários para a solução dos problemas;

V - responder aos demandantes a todas as solicitações recebidas, encerrando-as ou informando aos interessados quanto ao período de tempo necessário para fazer sua intervenção;

VI - manter registros dos atendimentos encaminhados à Ouvidoria, guardando sigilo sobre a identificação dos solicitantes;

VII – elaborar relatórios mensais dos atendimentos prestados, encaminhando-os à Direção Geral;

VIII – sugerir, com base nos atendimentos prestados, ações de melhoria dos sistemas de atendimento administrativo, acadêmico e pedagógico.

Art. 6º O Ouvidor da FAMPER deve ter como atributos:

I – formação compatível para o exercício do atendimento às demandas que lhe são encaminhadas;

II - ter acesso e poder de decisão para encaminhamento das questões recebidas;

- III** - ser sensível para com as questões recebidas e atitude de busca de soluções;
- IV** - ter conhecimento amplo da IES como um todo;
- V** - apresentar conduta ética;
- VI** - possuir bom relacionamento com os demais setores da IES;
- VII** - conhecimento do site e de atividades on line;
- VIII** - capacidade de organização e dinamização na recepção das informações.

Art. 7º As demandas para a Ouvidoria devem obedecer como trâmite:

- I** - A comprovação inicial de que o interessado utilizou, antecipadamente, os meios regulares presenciais representados pela estrutura organizacional para a obtenção de informações e solução de problemas;
- II** - Os assuntos de ordem financeira devem tramitar, prioritariamente, na Tesouraria da IES, antes de serem encaminhados à Ouvidoria;
- III** - Os assuntos acadêmicos e pedagógicos devem ser tratados com as Coordenações de Curso, no que couber, antes de apresentação à Ouvidoria;
- IV** - A Ouvidoria deve verificar que todos os assuntos recebidos tenham sido objeto de apreciação dos setores competentes, antes de sua entrada para a Ouvidoria;

Art. 8º O atendimento da Ouvidoria dar-se-á por via eletrônica, a partir do email: ouvidoria@famper.com.br, nos horários de atendimento regular da FAMPER;

VI - O atendimento por via eletrônica deverá gerar protocolo de atendimento com data e horário, e será motivo de retorno e confirmação da aceitação da demanda pela Ouvidoria.

§ 1º - A Ouvidoria não atenderá às solicitações anônimas e tem por obrigação a preservação dos interessados que com ela fizerem contato.

§ 2º - A Ouvidoria se presta a receber reclamações, sugestões e elogios de qualquer natureza, no campo administrativo, acadêmico e pedagógico.

§ 3º - Somente serão aceitas as demandas realizadas de acordo com o rigor de conduta e respeito por parte dos autores.

§ 4º - As demandas desrespeitosas poderão ser encaminhadas à Diretoria Geral e seu autor estará sujeito às punições previstas no Regimento da FAMPER.

Art. 9º Todas as solicitações à Ouvidoria serão cadastradas no sistema de registros da Ouvidoria, constando:

- I** - data de entrada da demanda;
- II** - natureza da demanda;
- III** - procedimentos de solução do conflito;
- IV** - data de retorno ao solicitante.

Art. 10. Este Regulamento da Ouvidoria entrará em vigor a partir do segundo semestre de 2013 e será atualizado anualmente, de acordo com as necessidades constatadas no período anterior.