

## RESOLUÇÃO CONSEPE N° 01/2013

*Dispõe sobre a regulamentação da ouvidoria da FAMPER*

O Presidente do CONSEPE, no uso de suas atribuições legais e regimentais em vigor, e em cumprimento à decisão desse egrégio Conselho, **RESOLVE:**

Aprovar o regulamento que norteará as atividades da ouvidoria da Faculdade de Ampére – FAMPER.

**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 site da IES: [www.famper.com.br](http://www.famper.com.br) e pelo email: [ouvidoria@famper.com.br](mailto:ouvidoria@famper.com.br), nos horários de atendimento regular da FAMPER.

**Art. 9º** O atendimento será por via eletrônica e 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. 10.** 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. 11.** 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.

Esta Resolução passa a vigorar a partir de sua publicação.

Ampére, 30 de junho de 2013

Profª Terezinha dos Santos Reichert  
Presidente do CONSEPE