



FACULDADE METROPOLITANA DE HORIZONTE

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

HORIZONTE – CEARÁ

2018

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria da Faculdade Metropolitana de Horizonte – FMH é um elo entre a comunidade – interna e externa – e as instâncias administrativas da IES, visando à eficiência da administração e aperfeiçoamento da democracia.

Art. 2º A Ouvidoria está diretamente ligada à mantenedora.

Parágrafo único. O Ouvidor será designado pela mantenedora para um mandato de 2 anos, podendo ser reconduzido por igual período.

CAPÍTULO II

DO OUVIDOR

Art. 3º O cargo de Ouvidor exige os seguintes requisitos:

- I – Ter curso superior completo;
- II – Ser docente ou membro do corpo técnico-administrativo da IES;
- III – Ter habilidade para se comunicar com os setores da IES e com a comunidade;

CAPÍTULO III

DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 4º. São atribuições da ouvidoria:

- I – Facilitar o acesso do usuário, simplificando os procedimentos;
- II – Encaminhar as demandas à área competente;
- III – Assegurar agilidade nos processos;
- IV – Acompanhar o andamento dos processos, verificando cumprimento de prazos e fazendo constar em relatórios aqueles não atendidos;
- V. Identificar e sugerir soluções ao responsável da Instituição;
- VI – Atuar na prevenção, mediação e solução de conflitos;

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO

Art. 5º. A ouvidoria deverá prestar atendimento pessoal agendado ou por telefone, por formulário através do e-mail disponível no site da IES na internet, e por meio de formulários que podem ser depositados em caixas coletoras destinadas a este fim, disponibilizadas na IES.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 6º. A ouvidoria pode ser utilizada:

- I – por discentes da IES;
- II – por funcionários técnico-administrativos da IES;
- III – por docentes da IES;
- IV – pela sociedade civil;

Parágrafo único. As solicitações anônimas serão avaliadas pela ouvidoria. Aquela cuja autoria é identificada, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais do usuário será garantido.

- a) Em caso de denúncia, sendo indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante será informado ao setor competente, ficando este responsável por restringir o acesso à identidade do denunciante à terceiros.
- b) Após a conclusão do processo, se for comprovada má-fé ou denúncia caluniosa o denunciante perde o direito de reserva de identidade. Nesse caso, o nome do denunciante poderá ser informado para que seja responsabilizado.

CAPÍTULO VI DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 7º. A ouvidoria recebe:

I – reclamações: o solicitante pode reclamar sobre a prestação de serviços e conduta de funcionários da IEA. Nesta categoria também se enquadram as críticas e as opiniões desfavoráveis.

II – Elogios: o solicitante pode demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o atendimento ou serviços prestados pela IES.

III – Sugestões: o solicitante pode apresentar ideia ou formulação de proposta para aprimoramento de processos da IES.

IV – Denúncia: o solicitante pode indicar a prática irregular dentro dos processos e atendimentos realizados pela IES.

Em caso de comunicação de irregularidade, onde são informações de origem anônima, dessa forma não será passível de acompanhamento pelo autor.

V. Solicitação:

CAPÍTULO VII DAS INSTÂNCIAS

Art. 8º. Para fornecer resposta aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvida:

I – No caso de solicitações ligadas as instalações físicas, ao Diretor (a) Administrativo;

II – No caso de solicitações ligadas a docente, o Coordenador (a) do curso;

III – No caso de solicitações ligadas ao curso, o Coordenador (a) do curso;

IV – No caso de solicitações ligadas as atividades de Pós-graduação, pesquisa e extensão, o Coordenador (a) de Pós-graduação, pesquisa e extensão;

V – No caso de solicitações ligadas a um funcionário técnico-administrativo, ao Diretor Administrativo;

§ 1º A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso;



§ 2º Quando procuradas, as unidades têm o prazo de xxx para receber o ouvidor, o mesmo prazo para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

CAPÍTULO VIII DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 9º. Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas cujo registro deve constar:

- I – Data do recebimento;
- II – Data da reposta
- III – Nome do Solicitante;
- IV – Telefone / e-mail do solicitante;
- V – Forma de contato mantido (pessoal, telefone, e-mail, formulário on-line ou caixa coletora);
- VI – Proveniência da demanda (estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade);
- VII – Tipo de demanda (reclamação, elogio, sugestão, denúncia e solicitação)
- VIII – Setor envolvido;
- IX - Situação apresentada;
- X – Resposta

CAPÍTULO IX DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 10º. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pela Direção Geral da Faculdade.