

FACULDADE EVANGÉLICA DE CERES

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA FACULDADE EVANGÉLICA DE CERES.



Ceres, 05 de fevereiro de 2018.

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA FACULDADE EVANGÉLICA DE CERES.

Institui as normas de organização e funcionamento da Ouvidoria da Faculdade Evangélica de Ceres.

Coordenação Geral:
Monalisa Salgado Bittar
Diretora Geral da Faculdade Evangélica de Ceres.

Adaptação:
Ana Cristina Gomes Marques de Faria, designada pela Portaria da Direção Geral nº 17 de 03 de março de 2016.

SUMÁRIO

Capítulo I	04
Da Natureza e Competência	04
Capítulo II	04
Dos Procedimentos e Atribuições	04
Capítulo III	06
Do Ouvidor Geral	06
Capítulo IV	07
Das Atribuições do Ouvidor Geral.....	07

CAPÍTULO I DA NATUREZA E COMPETÊNCIA

Art. 1º. A Ouvidoria Geral da Faculdade Evangélica de Ceres é um órgão Institucional de interlocução entre a Faculdade Evangélica e os usuários de seus serviços, bem como a comunidade acadêmica em geral, incluindo colaboradores e prestadores de serviços terceirizados, e naquilo que lhe competir a Associação Educativa Evangélica.

§1º A Ouvidoria Geral é subordinada à Direção Geral da Faculdade Evangélica de Ceres.

§2º A Ouvidoria Geral é filiada ao Fórum Nacional de Ouvidores Universitários FNOU.

§3º A Ouvidoria Geral conta com estrutura adequada à prestação de serviços a ela designados por este Regulamento.

Art. 2º. A Ouvidoria Geral atua com independência e autonomia, garantindo conduta imparcial, respeito, transparência e coerência.

Art. 3º. A Ouvidoria Geral contará com tecnologia necessária nos setores de prestação de serviço da Faculdade Evangélica de Ceres para avaliar o nível de satisfação de seus usuários.

Art. 4º. A Ouvidoria Geral não possui poder deliberativo, executivo, e judicativo e atuará para mediar questões trazidas ao seu conhecimento, de caráter de elogio, sugestão, reclamação e denúncia.

Art. 5º. A Ouvidoria Geral no exercício de suas funções, tem livre acesso a todos os cursos, órgãos e departamentos de todas as Unidades da Faculdade Evangélica de Ceres, e respeitada a sua autonomia, à sua Mantenedora, Associação Educativa Evangélica.

CAPÍTULO II DOS PROCEDIMENTOS E ATRIBUIÇÕES

Art. 6º. A Ouvidoria Geral manterá em rigoroso sigilo a identidade dos usuários de seus serviços, salvo nos casos em que a identificação do usuário seja reputada indispensável.

Art. 7º. São objetos de apreciação da Ouvidoria Geral:

- I – elogios;
- II – sugestões;
- III – reclamações;
- IV – denúncias.

§1º As denúncias serão oferecidas à Ouvidoria Geral em situações de descumprimento às normas jurídicas civis e penais. Todo e qualquer registro na Ouvidoria Geral poderá ensejar a aplicação das sanções dos artigos 138, 139 e 140 do Código Penal Brasileiro, que tratam de calúnia, injúria e difamação, respectivamente.

§2º Na apresentação de denúncia a Ouvidora poderá exigir, em cumprimento à legislação civil e penal, que o denunciante apresente provas materiais ou indique testemunhas dos fatos.

Art. 8º. O atendimento da Ouvidoria Geral se dará por meio eletrônico (e-mail) e por meio dos formulários dispostos nos setores de maior circulação da IES, podendo ainda o usuário, quando necessário, receber atendimento pessoalmente por agendamento, não dispensando o registro eletrônico.

Parágrafo Único. As mensagens recebidas pela Ouvidoria Geral serão encaminhadas diretamente aos Encarregados do Departamentos da Faculdade Evangélica de Ceres, com cópia para Direção Geral, no que lhes competir.

Art. 9º. A Direção Geral da Faculdade Evangélica de Ceres e Chefes de Departamentos da Faculdade Evangélica de Ceres, deverão fornecer todas as informações solicitadas pela Ouvidoria, no prazo assinalado, salvo aquelas que não possam ser divulgadas em razão de disposições legais.

§1º O Dirigente ou funcionário da Faculdade Evangélica de Ceres a quem forem encaminhadas demandas deverá pronunciar-se sobre o objeto das demandas que lhe forem apresentadas, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, mediante fundada justificativa apresentada ao titular da Ouvidoria Geral.

§2º A Ouvidoria Geral deverá ser comunicada pelos cursos, departamentos e setores, das providências tomadas e dos problemas resolvidos, das justificativas, da não solução de problemas e ainda das reclamações, sugestões e elogios dirigidos diretamente aos Departamentos, inclusive as dirigidas por meio de redes sociais.

§3º Os casos encaminhados pela Ouvidoria Geral sem manifestações dos responsáveis no prazo estabelecido por este Regulamento serão encaminhados à Direção Geral, podendo ensejar a aplicação de sanções disciplinares.

Art. 10. A Ouvidoria Geral documentará, de forma sigilosa, as solicitações levadas ao seu conhecimento, em ordem cronológica, e deverá constar no seu registro:

- I – número de protocolo;
- II – data de recebimento da solicitação;
- III – nome do solicitante;
- IV – forma de contato mantido: pessoal, por telefone, carta, e-mail, rede social, fax;
- V – providência da solicitação: comunidade interna ou externa;
- VI – natureza da solicitação: denúncia, reclamação, elogio e outros;
- VII – situação apresentada;
- VIII – unidade envolvida;
- IX – providência tomada.

Art. 11. São atribuições da Ouvidoria Geral:

- I – exercer a função de representante da comunidade junto a Faculdade Evangélica de Ceres e, dentro de sua competência, junto à sua Mantenedora, Associação Educativa Evangélica;
- II – propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento à comunidade, visando melhorias para o processo de trabalho da instituição no sentido de dar voz ao cidadão, direcionar ações de melhorias, fidelizar clientes e gerar resultados;
- III – atuar na prevenção e solução de conflitos;
- IV – estimular a participação da comunidade na fiscalização dos serviços prestados pela Faculdade Evangélica de Ceres e, quando lhe competir, à sua Mantenedora, Associação Educativa Evangélica.

CAPÍTULO III **DO OUVIDOR GERAL**

Art. 12. A Ouvidoria Geral será exercida por um Ouvidor, designado por Portaria da Direção Geral para um mandato de 03 (três) anos, podendo ser reconduzido, e, ao término do mesmo, terá estabilidade funcional

referente a 50% do período de um mandato, ou seja, 1 (um) ano e 6 (seis) meses.

§1º O Ouvidor Geral poderá ser destituído de sua função antes do término do seu mandato mediante deliberação única e exclusiva do Diretor Geral da Faculdade Evangélica de Ceres, ouvido o Conselho Acadêmico Superior e observados os incisos do § 4º deste artigo.

§2º O Ouvidor Geral exercerá suas funções com independência e autonomia de acordo com este Regulamento, atuando com senso de justiça, imparcialidade e respeito.

§3º Constituem requisitos para o titular da Ouvidoria Geral:

I – ser docente ou técnico-administrativo com formação de nível superior;

II – ser conhecedor da Instituição quanto às suas políticas e práticas de gestão acadêmica e administrativa;

III – ter facilidade de relacionamento;

IV – abster-se de exercer atividade político-partidária;

VI – ser dinâmico;

VII – saber ouvir;

VIII – respeitar a liberdade de expressão;

IX – ter vínculo como docente ou técnico-administrativo;

X – ser indicado por Portaria do Diretor Geral da Faculdade Evangélica de Ceres;

§4º - Constituem motivos para a destituição do Ouvidor Geral:

I – a perda do vínculo funcional com a Instituição;

II – a prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por este Regulamento;

III – conduta ética incompatível com a dignidade da função.

CAPÍTULO IV

DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR GERAL

Art. 13. Apresentar semestralmente, relatório ao Diretor Geral da Faculdade Evangélica de Ceres e, para fins de estatística, à Comissão Própria de Avaliação (CPA), de suas atividades, ou a qualquer tempo, se solicitado pelo Diretor Geral e pela CPA.

§1º A Presidência e o Conselho Administrativo da Mantenedora, Associação Educativa Evangélica, receberão os relatórios da Ouvidora Geral por meio do Diretor Geral ou do Ouvidor Geral, se solicitado.

§2º O Ouvidor Geral terá assento garantido em todos os Colegiados de Curso da Faculdade Evangélica de Ceres, como Colegiados de Cursos e

outros, quando convocado ou quando se fizer necessário, com direito de voz e não de voto.

Art. 14. O Ouvidor Geral poderá, a convite da Direção ou Mantenedora, compor mesa diretiva de trabalhos em solenidades realizadas pela Associação Educativa Evangélica ou Faculdade Evangélica de Ceres.

Art. 15. A Ouvidoria Geral poderá promover cursos, seminários, fóruns e outros eventos para Diretores, Coordenadores, Docentes, Discentes e Colaboradores da Instituição, com o objetivo de divulgar suas atividades, mobilizar e promover a cultura da prática da utilização dos serviços da Ouvidoria Geral.

Art. 16. Este Regulamento entrará em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Acadêmico Superior, ficando revogado todo e qualquer documento ou Regulamento anterior referente ao tema.