

Faculdade Católica Dom Orione

Regulamento da Ouvidoria

CAPÍTULO I

Da Natureza, Objeto e Finalidade

Art. 1º A Ouvidoria da Faculdade Católica Dom Orione (FACDO) é um órgão que compõe a estrutura organizacional da IES e exerce papel mediador nas relações envolvendo as diversas instâncias acadêmico-administrativas e os integrantes da comunidade interna e externa, não tendo caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria da FACDO:

- I – mediar as relações acadêmico-administrativas entre os estudantes, professores, servidores técnico-administrativos e integrantes da comunidade externa em suas relações com a IES;
- II – encaminhar as diversas questões que se apresentem aos órgãos competentes, buscando respostas eficazes e satisfatórias para todos aqueles que procuram o órgão;
- III – desenvolver, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, medidas que favoreçam a resolução das diversas questões envolvendo o público alvo, promovendo a melhoria das atividades desenvolvidas pela IES;
- IV – coletar, sistematizar e divulgar informações, inclusive por meio de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das regras e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais; e
- V – propor medidas a serem efetivadas pela Direção da IES, que possam propiciar a melhoria dos serviços ofertados pela IES.

CAPÍTULO II

Da Vinculação Administrativa

Art. 3º A Ouvidoria da FACDO está vinculada à Diretoria Geral, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

CAPÍTULO III

Da Competência e Atribuições Específicas

Art. 4º No exercício de suas funções, a Ouvidoria da FACDO tem as seguintes atribuições:

- I – receber críticas, reclamações, denúncias e sugestões sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de levar os responsáveis a aperfeiçoá-los e corrigi-los, buscando sempre o diálogo entre as partes;
- II – encaminhar todas as denúncias recebidas ao setor responsável para a devida apuração;
- III – acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva, dando ciência aos interessados das providências adotadas;
- IV - encaminhar relatório semestral de suas atividades ao Diretor Geral, Acadêmico e Administrativo.

§ 1º. A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do demandante, quando este solicitar, salvo nos casos em que sua identificação, junto aos órgãos da IES, seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado.

§ 2º A Ouvidoria manterá registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências, incidentes e soluções de problemas apresentados à sua consideração.

CAPÍTULO IV

Do Cargo de Ouvidor

Art. 5º O Ouvidor, preferencialmente, deverá integrar o quadro docente ou técnico-administrativo permanente da FACDO.

§ 1º O Ouvidor deverá ter nível superior.

§ 2º A função de Ouvidor não poderá ser acumulada com o exercício de qualquer mandato sindical ou qualquer outra função de direção ou assessoramento.

CAPÍTULO V

Da Competência do Ouvidor

Art. 6º Compete ao Ouvidor:

- I – garantir que todas as demandas formuladas e as sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, num lapso de tempo previamente determinado, variável de acordo com a natureza do assunto;
- II – Cumprir e fazer cumprir este Regulamento.

Art. 7º A Ouvidoria da FACDO utilizará para encaminhamento das demandas e sugestões a linha hierárquica institucional.

Parágrafo Único. Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta a determinada demanda, o assunto será encaminhado ao Diretor Geral.

Art. 8º O Diretor Geral poderá baixar instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria.

Art. 9º A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo, que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas pela mesma.

CAPÍTULO VI

Do Afastamento do Ouvidor

Art. 10 O afastamento do Ouvidor no curso do mandato poderá ocorrer:

- I – a seu pedido;
- II – ao perder o vínculo funcional com a Instituição ou alteração do regime de trabalho;
- III – por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;
- IV – por conduta ética incompatível com a função, assim deliberado pelo Conselho IES, respeitado amplo direito de defesa;
- V – por negligência no cumprimento de suas obrigações e funções, assim deliberado pelo Conselho da IES, respeitado amplo direito de defesa;
- VI – se for condenado em processo administrativo disciplinar; e
- VII – se for condenado por crime, em decisão judicial transitada em julgado.

CAPÍTULO VII

Da Documentação

Art. 11 Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria são documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro:

- I – data do recebimento da demanda;
- II – data da resposta;
- III – nome do demandante;
- IV – endereço, telefone e/ou e-mail do demandante;
- V – forma de contato mantido: pessoal, por telefone, carta, e-mail, fax;
- VI – proveniência da demanda: comunidade interna ou externa;
- VII – tipo de demanda: denúncia, reclamação, dúvida, sugestão, elogio, outros;
- VIII – unidade envolvida;
- IX – situação apresentada; e
- X – resposta.

Art. 12 A Direção Geral, Acadêmica e Administrativa receberão, semestralmente, a listagem das demandas encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao demandante.

CAPÍTULO VIII

Dos Procedimentos Éticos

Art. 13 À Ouvidoria da FACDO, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição da República Federativa do Brasil e do Regime Jurídico Único.

CAPÍTULO IX

Da Avaliação dos Serviços da Ouvidoria da FACDO

Art. 14 Os serviços da Ouvidoria da FACDO serão avaliados de maneira permanente pelos usuários de seus serviços, por meio de aplicação de questionários.

Parágrafo único. Os questionários serão elaborados e aplicados pela Comissão Própria de Avaliação – CPA.

CAPÍTULO X

Das Disposições Gerais

Art. 15 Os órgãos que compõem a estrutura organizacional da FACDO, deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário e possível, o acesso desta a serviços, informações e servidores.

Art. 16 A Direção Geral assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria da FACDO cumpra suas funções, inclusive para que o exercício das atribuições de seus integrantes não lhes resulte em qualquer prejuízo ou dano.

Art. 17 A revisão e a atualização deste Regulamento foram aprovadas pelo Diretor Acadêmico da Faculdade Católica Dom Orione, através da Portaria nº 44, de 18 de dezembro de 2018.

Araguaína 20 de dezembro de 2018.



Deusamara Dias Barros Vaz

Ouvidora

