

FACULDADE FASIPE MATO GROSSO
Mantida

**REGULAMENTO
OUVIDORIA**



Cuiabá / MT

OUVIDORIA FACULDADE FASIFE

SUMÁRIO

CAPÍTULO I - DA OUVIDORIA

CAPÍTULO II - DA COMISSÃO

CAPÍTULO III - DO ATENDIMENTO

CAPÍTULO IV - DOS USUÁRIOS

CAPÍTULO V - DA DOCUMENTAÇÃO

CAPÍTULO VI - DA DIVULGAÇÃO

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES GERAIS



OUVIDORIA FACULDADE FASIPE REGULAMENTO

CAPÍTULO I - DA OUVIDORIA

Art. 1.º A Ouvidoria da **FACULDADE FASIPE** transpõe uma interlocução entre a comunidade interna e externa, no sentido de prever as necessidades acadêmicas e priorizar a melhoria constante do ambiente institucional.

Art. 2.º São Objetivos da Ouvidoria:

I – Receber as considerações da comunidade interna e externa, em suas preocupações, proposições e sugestões;

II – Sugerir à Direção, Coordenação e Setores, procedimentos que contribuam para a melhoria dos serviços prestados.

CAPÍTULO II - DA COMISSÃO

Art. 3.º A Ouvidoria está ligada a Direção Geral à qual estão subordinados os Ouvidores.

Art. 4.º A Comissão da Ouvidoria possui em suas atribuições, as seguintes Diretrizes:

I – Disponibilizar meios de comunicação à comunidade interna e externa para com a Instituição;

II – Tomar conhecimento sobre todas as solicitações e, ao mesmo tempo, atender àquelas passíveis e consideráveis que venham a contribuir com toda a comunidade acadêmica, na melhoria do processo institucional;

III – Agir com integridade, ética e imparcialidade;

IV – Resguardar o sigilo da informação;

V – Promover a divulgação da Ouvidoria ao público interno e externo;

Art. 5.º A Ouvidoria da **FACULDADE FASIPE**, tem as seguintes atribuições:

I – Receber as informações, elogios, solicitações, sugestões e reclamações e, atentamente, lhes conferir mérito para possíveis ajustes;

II – Encaminhar às coordenações ou setores envolvidos as solicitações para que possam:

➤ No caso das informações, atribuírem conhecimentos, para possíveis ajustes ou mesmo entendimento dos fatos;

➤ Sobre os elogios, elevar os aspectos positivos e, se possível, basear-se nestes para constantes melhorias e, principalmente, levar ao conhecimento dos interessados;

➤ As solicitações, verificá-las e encaminhá-las aos setores destinados, bem como coordenações ou direção, para fins de análise e emissão de parecer se da possibilidade ou impossibilidade de sua adoção;

➤ As reclamações serão devidamente verificadas, no sentido de verificar os fatos, compreendê-los, corrigi-los ou não os reconhecer, uma vez da falta de clareza das informações ou mesmo quando estas resultarem do desencontro de informações.

III – Após análise e possíveis encaminhamentos, os solicitantes interessados, caso haja necessidade, saberão das decisões por meio formal.

IV – Registrar todas as solicitações junto à Ouvidoria, para que esta possa encaminhá-las aos interessados. Registros feitos diretamente aos setores ou mesmo pessoas, não serão registrados, nem mesmo levados em consideração pela Ouvidoria.

V – Encaminhar Relatório Anual à Direção e Coordenações, enfatizando as sugestões evidenciadas ou mesmo os resultados das mesmas, junto a Instituição.

VI – Sugerir frequentemente melhorias institucionais, de acordo com as solicitações evidenciadas.

VII – Retornar as sugestões, quando aceita pelo setor, porém, não adotada.

CAPÍTULO III - DO ATENDIMENTO

Art. 6.º Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas de forma indireta, de acordo com a disponibilidade dos meios existentes, dentre os quais o formulário da internet, as caixas de sugestões interpostas na Instituição e telefone.

CAPÍTULO IV - DOS USUÁRIOS

Art. 7.º A Ouvidoria pode ser utilizada por:

I - Acadêmicos;

II - Docentes;

III - Funcionários;

IV - Pessoas da comunidade externa.

CAPÍTULO V - DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 8º - Todas as solicitações à Ouvidoria serão documentadas, em cujo registro deve constar:

I - Data do recebimento da demanda;

- II - Nome do solicitante, quando houver;
- III - Endereço/telefone/e-mail do solicitante, quando houver;
- IV - Forma de contato mantido – caixas de coletas, e-mail ou formulário on-line;
- V - Proveniência da demanda acadêmica, funcionário, docente ou mesmo a comunidade;
- VI - Característica da demanda;
- VII - Cargo ou Setor envolvido;
- VIII - Situação apresentada;
- IX - Data do parecer ou sugestão emitida.

CAPÍTULO VI - DA DIVULGAÇÃO

Art. 9.º A Ouvidoria irá divulgar, semestralmente, por meio eletrônico, o total de demandas recebidas, através do formulário e das caixas de coletas, destacando nestas informações as categorias as quais foram especificadas.

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 10 - Os casos omissos neste regulamento serão apreciados pela Direção Acadêmica juntamente com o Conselho Superior da **FACULDADE FASIFE**.

Art. 11 - Este Regulamento entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.