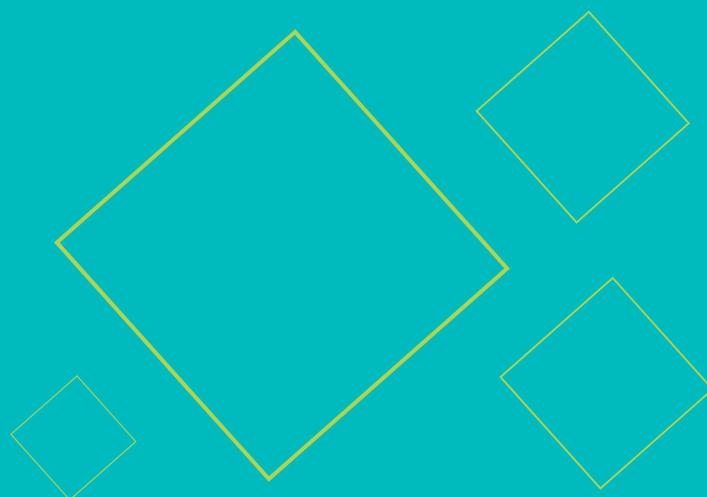


# ***FACHA***



## **REGULAMENTO DA OUVIDORIA**



# SUMÁRIO

<b>TÍTULO I.....</b>	<b>3</b>
<b>NATUREZA E FINALIDADE .....</b>	<b>3</b>
<b>TÍTULO III DO ATENDIMENTO PRESENCIAL.....</b>	<b>6</b>
<b>TÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES GERAIS.....</b>	<b>6</b>



## **TÍTULO I**

### **NATUREZA E FINALIDADE**

Art. 1º - A Ouvidoria das FACULDADE INTEGRADAS HÉLIO ALONSO - FACHA, constitui-se um serviço de atendimento à comunidade interna e externa com atribuições de ouvir, encaminhar, acompanhar, e responder às críticas e sugestões a respeito dos serviços prestados pela FACHA.

§ 1º - A Ouvidoria tem caráter exclusivo de mediadora das questões que envolvem a Administração da Faculdade, funcionários, alunos, prestadores de serviços, e a comunidade externa. Tem a função de ajudar a transformar em oportunidades as intercorrências surgidas do relacionamento da Instituição com seu cliente, humanizando a relação e buscando o equilíbrio nesse processo.

§ 2º - A Ouvidoria é subordinada à Direção Geral da FACHA;

§ 3º - A Ouvidoria será exercida por Ouvidor, designado por Portaria da Direção Geral;

§ 4º - A Ouvidoria não possui poder deliberativo, executivo e judicativo, mas trabalha junto aos setores, departamentos e órgãos da Faculdade para solução das demandas e aperfeiçoamento dos processos.

## **TÍTULO II**

### **ESTRUTURA, ORGANIZAÇÃO E DIRETRIZES**

Art. 2º - O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, atendendo às disposições legais, estatutárias e regimentais aplicáveis.

§ 1º - O Ouvidor pertencerá ao quadro técnico-administrativo ou docente, com notórios conhecimentos sobre a FACHA, especialmente sobre os cursos, bem como sobre a estrutura e atribuições da IES;





§ 2º - O Ouvidor exercerá suas funções por tempo indeterminado até alteração de sua designação;

§ 3º - O Ouvidor contará com uma estrutura de serviços adequada para o desempenho de suas funções.

Art. 3º - A Ouvidoria manterá em rigoroso sigilo o nome dos envolvidos, salvo nos casos em que sua identificação seja indispensável para a solução do problema e atendimento ao interessado.

Art. 4º - A Ouvidoria terá contato com a comunidade acadêmica e em geral através de meio eletrônico (e-mail no sítio eletrônico da IES), telefônico e pessoalmente, com agendamento de reunião.

Parágrafo Único - A Ouvidoria manterá registro, classificação das ocorrências, incidentes e soluções de problemas trazidos à sua consideração.

Art. 5º - A Ouvidoria, no exercício de suas funções, tem livre acesso a todos os departamentos (Administrativos, Pedagógicos, Coordenações, entre outros) e demais órgãos da IES, respeitada a sua autonomia.

Art. 6º - São atribuições da Ouvidoria Acadêmica:

- I. apresentar, na página eletrônica da FACHA, seu sítio virtual atualizado, contendo as principais informações sobre o seu funcionamento, orientações à comunidade interna e externa e o sistema referente às solicitações que recebe;
- II. organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;
- III. orientar os docentes, os alunos, os funcionários e a comunidade externa sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos, instruí-los e acompanhar a sua tramitação;
- IV. acolher elogios, sugestões, solicitações, reclamações e/ou denúncias sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de levar, pelo





objeto do registro, os responsáveis a aperfeiçoá-los e/ou corrigi-los, buscando sempre o diálogo entre as partes;

V. promover as ações necessárias à apuração da veracidade das demandas junto aos órgãos competentes;

VI. encaminhar todas as manifestações recebidas aos setores responsáveis para a devida apuração, oferecendo a cada cidadão um tratamento personalizado e a todos um tratamento equânime;

VII. contribuir para a resolução de problemas administrativos ou acadêmicos, oferecendo alternativas e informações sobre a legislação e as normas internas vigentes da FACHA;

VIII. organizar e acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva, até solução final, mantendo os interessados informados sobre as providências adotadas e os resultados obtidos;

IX. acompanhar as providências adotadas pelos dirigentes da Instituição, visando à resolutividade das demandas;

X. atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;

XI. agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;

XII. exercer outras funções inerentes à Ouvidoria que se compatibilizem com sua finalidade.

Art. 7º - O Ouvidor apresentará trimestralmente à Direção Geral, relatório de suas atividades, destacando estatísticas pertinentes.

Parágrafo Único – A Direção Geral dará conhecimento do relatório ao Presidente da Mantenedora.

Art. 8º - O Ouvidor deverá participar, quando convidado ou exigida sua presença, de reuniões de órgãos colegiados como o CONSUP, de forma a contribuir para o desenvolvimento da instituição e seus órgãos internos.





## **TÍTULO III DO ATENDIMENTO PRESENCIAL**

Art. 9º – A ouvidoria atende por meio eletrônico e presencial mediante agendamento prévio.

## **TÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 10º - Os casos omissos neste regulamento serão resolvidos pelo Ouvidor juntamente com a Direção Geral da FACHA.

Art. 11º - O presente regulamento entra em vigor nesta data, revogadas as disposições em contrário.

