

# **REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA FACULDADE METROPOLITANA DE CAMAÇARI**

## **CAPÍTULO I**

### **DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DO OBJETIVO**

**Art. 1º** A Ouvidoria da Faculdade Metropolitana de Camaçari é um canal de comunicação entre a gestão da instituição e a comunidade interna e externa, objetivando a otimização da qualidade dos serviços prestados e o aperfeiçoamento das ações institucionais.

**Art. 2º** Compete à Ouvidoria:

- I. Assegurar a participação da comunidade na Instituição, fortalecendo a cidadania no intuito de aperfeiçoar as atividades desenvolvidas;
- II. Receber, apreciar criticamente, diligenciar e responder as reclamações, denúncias, sugestões ou demais contribuições, que lhe forem dirigidas por membro da comunidade universitária ou da comunidade externa;
- III. Garantir ao cidadão o direito à informação pertinente aos diversos aspectos no âmbito da instituição;
- IV. Propor ao Diretor a implementação de medidas administrativas cabíveis, nos termos da legislação vigente;
- V. Propor aos órgãos da administração a edição, alteração e revogação de atos normativos internos, com vistas ao aperfeiçoamento acadêmico ou administrativo da instituição;
- VI. Sugerir aos órgãos da administração medidas de aperfeiçoamento do funcionamento da instituição;
- VII. Encaminhar relatório semestral de suas atividades ao Diretor da Instituição;

## **CAPÍTULO II**

### **DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES**

**Art. 3º** - O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Direção da Associação Educativa e Cultural de Camaçari, Entidade Mantenedora da Faculdade Metropolitana de Camaçari, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** O Ouvidor da FAMEC será indicado e nomeado pelo Diretor da Mantenedora, para um mandato de 02 (dois) anos.

**Art. 4º** - O Ouvidor age em consonância com as seguintes diretrizes:

- I. Viabilizar o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;
- II. Ouvir as reclamações, denúncias, elogios, solicitações, sugestões ou esclarecer as dúvidas sobre os serviços prestados;
- III. Acompanhar as providências adotadas, cobrando soluções e mantendo o usuário informado;
- IV. Responder com clareza as manifestações dos usuários no menor prazo possível;
- V. Agir na prevenção e na busca de solução de conflitos;
- VI. Atender cordialmente e de forma cortês e respeitosa as pessoas sem qualquer distinção, discriminação ou pré-julgamento;
- VII. Atuar com integridade, ética, confidencialidade e imparcialidade;
- VIII. Garantir o sigilo das informações; e
- IX. Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida de todos os beneficiários potenciais, interessados no seu trabalho.

**Art. 5º** - O Ouvidor da Faculdade Metropolitana de Camaçari tem as seguintes atribuições:

- I. Receber demandas, reclamações, sugestões, consultas ou elogios provenientes de pessoas da comunidade acadêmica e da comunidade externa;
- II. Recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial.
- III. Rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante despacho fundamentado;
- IV. Analisar e encaminhar as manifestações dos usuários aos setores competentes para que possam:
  - a. no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
  - b. no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
  - c. no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; e
  - d. no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.

- V. Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de sete dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;
- VI. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
- VII. Encaminhar, bimestralmente, ao Diretor da instituição, a listagem das solicitações à Ouvidoria, não podendo constar os nomes dos usuários;
- VIII. Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- IX. Sugerir às instâncias administrativas, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- X. Retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada;
- XI. Acompanhar - até uma eventual e possível solução final - as informações (denúncias, reclamações, sugestões, opiniões, perguntas ou elogios) consideradas pertinentes;
- XII. Resguardar o sigilo das informações;

### **CAPÍTULO III DA ORGANIZAÇÃO**

**Art. 6º** - A Ouvidoria será constituída por 03 (três) membros como se segue:

- I. Ouvidor Geral, como seu Coordenador, escolhido pela Direção Geral;
  - II. Dois membros, escolhidos pela Direção Geral;
- § 1º caberá ao Ouvidor Geral a coordenação geral dos trabalhos internos da Ouvidoria e a implementação de suas ações executivas, nos termos desse regimento.
- § 2º o detalhamento das ações do Ouvidor Geral, bem como dos membros da Ouvidoria, deverá ser estabelecido por essa própria unidade, em reunião técnica lavrada em ata específica.

**Art. 7º** - O mandato dos membros da Ouvidoria será de dois anos, permitida a recondução.

**Art. 8º** - Constituem motivos para a destituição do Ouvidor Geral, bem como de qualquer outro membro da Ouvidoria:

- I. Comprovada incompetência no desempenho de suas funções;
- II. Perda do vínculo funcional com a instituição, exceto no caso do Ouvidor Geral;
- III. Prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos neste regulamento:

IV. Conduta ética incompatível com a dignidade da função.

#### **CAPÍTULO IV DO FUNCIONAMENTO**

**Art. 9º** - À Ouvidoria serão asseguradas plena autonomia e independência no exercício pleno de suas atribuições, de forma independente de sua vinculação organizacional.

**Art. 10º** - À Ouvidoria serão assegurados acesso direto a docentes e ao corpo técnico-administrativo da instituição, documentos e informações, necessários e vinculados ao desempenho de suas funções.

§ 1º - O dirigente ou servidor da FAMEC deverá pronunciar-se sobre o objeto das demandas que lhe forem apresentadas pelo Ouvidor Geral, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa apresentada à Ouvidoria.

**Art. 11º** – O descumprimento do disposto nos artigos supramencionados sujeitará, ainda, o dirigente ou servidor à apuração de sua responsabilidade, através dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação do Ouvidor Geral.

**Art.12º** - À Ouvidoria é também assegurada a arregimentação de servidores que, devidamente autorizados pela chefia imediata, possam contribuir para a realização de tarefas específicas, temporais e determinadas.

**Art. 13º** – Todos os membros e unidades da FAMEC deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria, assegurados os direitos á privacidade, intimidade e à imagem pessoal.

**Art. 14º** – Caberá à Direção Geral prover as condições mínimas, materiais e humanas, para o adequado funcionamento da Ouvidoria.

Camaçari, 15 de novembro de 2009.