



FACULDADE ASSEMBLEIANA DO BRASIL
REGULAMENTO DA OUVIDORIA ACADÊMICA

**REGULAMENTO DA
OUVIDORIA ACADÊMICA DA FACULDADE
ASSEMBLEIANA DO BRASIL**

Orientação para o atendimento a denúncias e reclamações

Goiânia, GO
2011

REGULAMENTO DA
OUVIDORIA ACADÊMICA DA FACULDADE ASSEMBLEIANA DO BRASIL

Art. 1º - A Ouvidoria Acadêmica da Faculdade Assembleiana do Brasil (FASSEB), órgão integrante da estrutura organizacional da IES, vinculado à Direção Acadêmica, constitui um serviço de atendimento à comunidade interna e externa com atribuições de ouvir, encaminhar e acompanhar críticas e sugestões a respeito dos serviços prestados pela FASSEB;

§ 1º - A Ouvidoria tem caráter exclusivo de mediadora das questões que envolvem a Administração da Faculdade, funcionários, alunos, a comunidade externa e, naquilo que lhe competir, a Organização Cultural Educacional Filantrópica (OCEF) em seu caráter de Mantenedora. De um modo geral, tem a função de ajudar a transformar em oportunidades as ameaças surgidas do relacionamento da Instituição com seu cliente, humanizando a relação e perseguindo o equilíbrio nesse processo.

§ 2º - A Ouvidoria Acadêmica é subordinada à Direção Acadêmica.

§ 3º - A Ouvidoria Acadêmica será exercida por Ouvidor, designado por Portaria da Diretora Acadêmica.

§ 4º - A Ouvidoria Acadêmica não possui poder deliberativo, executivo e judicativo.

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

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

§ 2º - O Ouvidor exercerá suas funções por tempo determinado pelo Conselho Superior;

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

Art. 3º - A Ouvidoria Acadêmica 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 Acadêmica terá contato com a comunidade acadêmica e em geral através de meio eletrônico (e-mail), telefônico, formulário e pessoalmente, com agendamento de reunião.

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

Art. 5º - A Ouvidoria Acadêmica, no exercício de suas funções, tem livre acesso a todos os departamentos (Administrativos, Pedagógicos, Coordenações etc.) e demais órgãos a ela

vinculados e, respeitada a sua autonomia, à Organização Cultural Educacional Filantrópica (OCEF) que é a Mantenedora.

Art. 6º - Os departamentos e demais órgãos da FASSEB e da Mantenedora, quando lhe competir, deverão fornecer as informações e os pareceres solicitados pelo Ouvidor, quando juridicamente disponibilizáveis.

§ 1º - Na hipótese de apresentação de mensagem dirigida diretamente a setores da FASSEB e/ou da OCEF que envolva a intervenção da Ouvidoria Acadêmica, a esta deve ser reencaminhada e, se for o caso de pronta resposta ou solução, cumprida, destinar cópia para o devido registro de casos atendidos.

§ 2º - As solicitações da Ouvidoria Acadêmica deverão ser atendidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias.

Art. 7º - São atribuições da Ouvidoria Acadêmica:

I - Exercer a função de representante da comunidade junto à FASSEB e, dentro de sua competência, à OCEF;

II – Receber, registrar e analisar as sugestões, reclamações, críticas, elogios, informações e esclarecimentos a respeito dos serviços prestados pela FASSEB, propondo à Direção Acadêmica as medidas cabíveis;

III - Receber, registrar, analisar e encaminhar aos setores competentes informações relevantes fornecidas sobre atos administrativos e acadêmicos praticados pela FASSEB de forma a subsidiar os procedimentos da Comissão Própria de Avaliação (CPA);

IV - Encaminhar, prontamente, a questão ou sugestão apresentada à área competente;

IV - Agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;

VI - Identificar e sugerir soluções de problemas ao dirigente do órgão em que ocorre;

VII - Propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento à comunidade;

VIII - Manter controle, acompanhar e requisitar das unidades competentes informações sobre as providências adotadas quanto às demandas registradas na Ouvidoria verificando o cumprimento do prazo estabelecido para sua solução, fazendo constar no relatório mensal aqueles não atendidos;

XIX - Manter sistema informatizado específico, com banco de dados atualizado, que deverá conter os registros das demandas, as repostas fornecidas à Ouvidoria pela FASSEB e pela própria Ouvidoria aos demandantes;

XIX - Atuar na prevenção e solução de conflitos;

X - Estimular a participação da comunidade na fiscalização dos serviços prestados pela FASSEB e OCEF;

XI - Orientar o demandante acerca da possibilidade de formulação de denúncia e representação perante a FASSEB, nos termos previstos no Regimento Interno;

XII - Propor a realização de seminários e cursos sobre assuntos relativos aos cursos da FASSEB, tendo em vista as demandas recebidas;

XIII - Requisitar as instalações físicas e os meios de comunicação eletrônica, postal e telefônica, necessários ao funcionamento da Ouvidoria;

XIV- Divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria, os resultados alcançados, as formas de acesso, além de sua importância como instrumento de comunicação.

Art. 8º - O Ouvidor apresentará mensalmente à Direção Acadêmica, em consonância com a Comissão Própria de Avaliação (CPA), relatório de suas atividades, destacando estatísticas pertinentes.

Parágrafo Único – A Direção Acadêmica dará conhecimento do relatório à Direção Geral e à Mantenedora.

Art. 9º - Este Regulamento, aprovado pelos Colegiados Superiores competentes da Faculdade FASSEB e pela OCEF, entrará em vigor na data de sua publicação.

Goiânia, GO, 01/06/2011.

Profa. Dra. Alessandra Carlos Costa Grangeiro
Direção Geral