

FACULDADE SANTA RITA - FASAR

REGULAMENTO INTERNO DA OUVIDORIA

Conselheiro Lafaiete

2021

Diretoria Geral

Institui as Diretrizes para o Funcionamento da Ouvidoria da Faculdade Santa Rita

A Diretoria Geral da Faculdade Santa Rita, no uso de suas atribuições legais, estabelecidas no Regimento da FASAR e CONSIDERANDO:

I – a complexidade do ambiente acadêmico, expressa pelas múltiplas atividades e a diversidade de interesses envolvidos;

II – que nesse ambiente complexo, muitas vezes o membro da comunidade encontra dificuldades para garantir a defesa de direitos e de interesse, ou para encaminhar reclamações, críticas, denúncias, sugestões, consultas ou elogios, tanto no âmbito acadêmico como no administrativo;

III – que é necessário assegurar à comunidade da Faculdade Santa Rita tratamento equitativo e transparência nos procedimentos administrativos adotados, assim como detectar falhas e carências porventura existentes, **R E S O L V E**:

Art. 1º Instituir a Ouvidoria no âmbito da Faculdade Santa Rita, com as atribuições de receber, analisar, encaminhar e responder ao cidadão / usuário suas demandas, fortalecer a cidadania, permitindo a participação do cidadão e garantindo-lhe o direito à informação.

Art. 2º A Ouvidoria será exercida por um Ouvidor, a ser designado pelo Diretor para mandato de 2 (dois) anos, permitida a recondução, que deverá:

I - pertencer ao quadro docente ou técnico-administrativo institucional;

II - submeter-se ao regime de trabalho de, pelo menos, 20 horas semanais;

III – ter, pelo menos, dois anos de efetivo exercício na Faculdade Santa Rita.

Art. 3º O Ouvidor está diretamente vinculado ao Diretor da Faculdade Santa Rita.

Art. 4º Ao Ouvidor compete:

I – receber, analisar e encaminhar ao setor competente, sugestões, informações e questionamentos sobre o funcionamento dos órgãos da Faculdade Santa Rita, acompanhando, a tramitação até a sua decisão final, estabelecendo assim canais de comunicação de forma aberta, transparente e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações;

II – sugerir, ao setor interno competente, medidas que visem ao aprimoramento dos serviços prestados;

III – elaborar estudos sobre a qualidade dos serviços prestados, visando contribuir para a sua qualificação;

IV - interagir com profissionais de sua área, com o objetivo de aperfeiçoar o desempenho de suas atividades;

V – interagir com a Comissão Própria de Avaliação, responsável pela condução do processo de avaliação institucional;

VI - estar atento a todas as ações da Faculdade Santa Rita no seu relacionamento com a comunidade acadêmica;

VII - agir com transparência, integridade e respeito;

VIII - exercer suas atividades com independência e autonomia, buscando a desburocratização das informações no âmbito da FASAR;

IX - fomentar a participação do cidadão no controle e nas decisões dos atos praticados pelo gestor;

X - executar e zelar pela execução das decisões dos órgãos colegiados da Faculdade Santa Rita e as normas dos demais órgãos da Faculdade Santa Rita;

XI – exercer as demais atribuições inerentes ao cargo que lhe forem atribuídas pelo Diretor da Faculdade Santa Rita.

Art. 5º. O Ouvidor, na apuração de qualquer situação, atuará com agilidade e precisão, verificando se foram esgotadas todas as instâncias administrativas, salvo no caso de evidente demora na sua solução.

Parágrafo único. A Ouvidoria da Faculdade Santa Rita atua com autonomia e absoluta imparcialidade, vinculada diretamente à direção da instituição, com o objetivo de zelar pelos princípios da legalidade, moralidade e eficiência administrativa, resguardando o sigilo das informações.

Art. 6º. O Ouvidor, no exercício de suas funções:

I - poderá participar, sem direito a voto, das reuniões dos Colegiados Deliberativos da Faculdade Santa Rita e da Comissão Própria de Avaliação (CPA);

II – será recebido, sempre que o solicitar, por todos os ocupantes de cargos da Faculdade Santa Rita, para obter informações orais ou por escrito sobre questões acadêmicas ou de outras atividades.

III - ouvirá as reclamações, denúncias, elogios, solicitações, sugestões ou esclarecimento de dúvidas sobre os serviços prestados;

IV - receberá, analisará e encaminhará as manifestações aos setores responsáveis

V - acompanhar as providências adotadas, cobrando soluções e mantendo o cidadão informado.

Art. 7º O cargo de Ouvidor é considerado relevante sobre qualquer outro.

Art. 8º O Ouvidor somente pode ser afastado do cargo pelo Diretor Geral da FASAR.

Art. 9º Os casos omissos serão avaliados pela Ouvidoria, que deliberará sobre eles, após conhecimento do Diretor.

Art. 10. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação.



Maria da Paz Fonseca e Costa

Diretora Geral da Faculdade Santa Rita