2023

REGULAMENTO DA

OUVIDORIA

FACULDADE DE EDUCAÇÃO E TECNOLOGIA DA AMAZÔNIA

MANTENEDORA

Razão Social:	INSTITUTO EDUCACIONAL SEVEN EIRELI
CNPJ:	37.519.898/0001-19
Endereço:	Jose Bonifácio, n. 477, Centro, São Miguel do Tocantins, Tocantins, CEP: 77.925-000
Representante Legal:	Gessivaldo de Jesus da Silva Ferreira

INSTITUIÇÃO

Nome:	Faculdade de Educação e Tecnologia da Amazônia - FAM
Endereço:	Rod. Dr. João Miranda, n. 3072, Bosque, Abaetetuba, Pará, CEP: 68.440-000
Site:	www.faculdadefam.com.br
Procurador Institucional:	Raimundo Carvalho dos Santos

EQUIPE DIRETIVA

Diretora Geral:	Veridiana Pinheiro Castro
Diretor Acadêmico:	Ronnes de Azevedo Dias
Diretor Administrativo:	Raimundo Carvalho dos Santos
Diretora Institucional:	Valdiléia Ferreira Vilhena Dantas
Secretário Acadêmico:	Vanio de Jesus Custódio
Procurador Institucional:	Raimundo Carvalho dos Santos

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

TÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

CAPÍTULO I
DA APRESENTAÇÃO E PRINCÍPIOS

Art. 1º A Ouvidoria da Faculdade de Educação e Tecnologia da Amazônia - FAM é órgão suplementar de apoio e assessoramento da Diretoria Geral e de auxílio da Comissão Própria de Avaliação (CPA), e representará um canal de comunicação aberto entre a sociedade, a comunidade acadêmica e sua administração, em defesa de princípios fundamentais que devem ser observados, de modo a garantir a democracia, a transparência das decisões e a participação dos cidadãos.

Parágrafo Único. A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo as instâncias da FAM e os integrantes das comunidades, interna e externa.

Art. 2º As atividades da Ouvidoria serão guiadas pelos princípios da cooperação de todos os órgãos que compõem a FAM, da discrição, da confidencialidade, da democratização da administração, da conciliação, da imparcialidade, da isonomia, da justiça social, da representação dos interesses dos cidadãos e da devolutiva das demandas recebidas.

CAPITULO II
FINALIDADE, OBJETIVOS E DEVERES

Art. 3º A Ouvidoria da FAM, tem por finalidade empreender ações na defesa dos direitos individuais e coletivos da comunidade acadêmica e o aperfeiçoamento das atividades institucionais destinadas a atender aos segmentos da sociedade civil organizada e aos diversos setores que integram a IES, além de contribuir para a criação de um relacionamento de confiança entre a Mantenedora, a Mantida e comunidade acadêmica.

Art. 4º São objetivos da Ouvidoria:

I - Assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;

II - Reunir informações sobre diversos aspectos da FAM, com o fim de subsidiar o planejamento institucional;

III - Favorecer a construção de uma nova cultura solidária e interativa entre os colaboradores da IES no aperfeiçoamento, melhoria e planejamento dos processos acadêmicos e administrativos;

IV - Trabalhar em sinergia com a Autoavaliação Institucional, aprimorando e sugerindo ações de gestão acadêmica, funcional e administrativa;

Art. 5º São deveres da Ouvidoria:

I - manter estreita a relação com a Comissão Própria de Avaliação - CPA no sentido de que os dados coletados pela ouvidoria auxiliem a mesma na elaboração dos planos de ação anuais enviados à Direção Geral;

II - Participar das reuniões da CPA quando solicitado;

III - Enviar o relatório semestral e/ou anual para fazer constar os dados coletados pela ouvidoria do relatório de auto avaliação da CPA;

IV - Manter estreita ligação com a Direção Geral visando auxiliá-lo na tomada da decisão com base nos dados coletados;

V - Receber manifestações, reclamações, sugestões, criticas ou denúncias apresentadas pela comunidade acadêmica (alunos, professores e técnicos administrativos) e pela comunidade em geral;

VI - Examinar e identificar as causas e procedências das manifestações, notificando os setores responsáveis;

VII - Garantir aos solicitados o caráter de sigilo, discrição e fidedignidade nas informações transmitidas;

VIII - Informar o interessado sobre as providências tomadas, quando forem de interesse individual; quando forem de interesse público, informar coletivamente, entre outros.

CAPITULO III
DO OUVIDOR

Art. 6º A Ouvidoria é coordenada por um docente ou colaborador do técnico-administrativo, designado pela Direção Geral, por um mandado de 02 (dois) anos, podendo haver recondução.

Art. 7º O cargo de Ouvidor da FAM exige os seguintes requisitos:

I- Ter curso superior completo;

II - Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;

III - ter desenvoltura para se comunicar com os diversos setores da IES e com a comunidade interna e externa;

IV - Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.

Art. 8º O Ouvidor age de acordo com as seguintes prerrogativas:

I - Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;

II - Atuar na prevenção de conflitos;

III - atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;

IV - Agir com integridade, transparência e imparcialidade;

V - Resguardar o sigilo das informações; e

VI - Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

CAPITULO IV
DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 9º A Ouvidoria tem as seguintes atribuições:

I - Ouvir reclamações, críticas, elogios e quaisquer outras manifestações dos membros do Corpo Discente, do Corpo Docente, do Corpo Técnico-Administrativo e da sociedade em referência à atuação de qualquer pessoa ou órgão da FAM, dando-lhes o devido encaminhamento;

II - Receber denúncias quanto a quaisquer efetivas ou potenciais violações de direitos, ilegalidades e faltas éticas associadas a colaboradores que possam ser vinculadas direta ou indiretamente a FAM;

III - Apurar a pertinência e a veracidade de quaisquer manifestações junto aos órgãos competentes, e, no caso de procedência quanto a críticas negativas, faltas éticas, reclamações, irregularidades e/ou ilegalidades, requerer aos órgãos envolvidos e/ou colaboradores as providências necessárias ao seu deslinde;

IV - Desenvolver atividades de forma íntegra, transparente e objetivo de prevenir conflitos e solucionar divergências.

V - Atuar visando à realização dos direitos de todos os componentes da comunidade acadêmica e da sociedade em referência à atuação institucional da FAM;

VI - Manter registros de atendimentos, de forma arquivada e sigilosa;

VII - Analisar o conteúdo das manifestações recebidas, e, em sendo o caso, identificando regularidades, recomendar aos órgãos responsáveis pela área em que ocorra a adoção de providências visando o aprimoramento das atividades institucionais;

VIII - Responder ao requerente/solicitante/participante no prazo mínimo de 10 dias úteis ou máximos de 15 dias úteis, as solicitações;

IX - Produzir mensalmente relatório sintético de suas atividades para apreciação da Diretoria Geral.

§1º Os relatórios mensais, trimestrais ou semestrais deverão conter a descrição das atividades, podendo incluir melhorias dirigidas à comunidade acadêmica a fim de preservar o respeito dos seus direitos, documentando, de maneira padronizada, todas as ocorrências, incidentes e soluções de problemas apresentados à sua consideração.

§2º A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação, junto aos órgãos da FAM, seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado.

Art. 10. No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria contará com a colaboração de gestores, docentes e funcionários, para o que deverá formalizar solicitação às unidades ou aos órgãos da administração em que estejam lotados.

Art. 11. A Ouvidoria não será responsável pela apuração de reclamações ou denúncias, ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo que venha a ser instaurado a partir de ações por ela desenvolvidas.

CAPITULO V
DOS USUÁRIOS E REGISTROS DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 11. A Ouvidoria pode ser utilizada por:

I - Estudantes;

II - Funcionários técnico-administrativo;

III - docentes;

IV - Pessoas da comunidade local e regional;

V - Pessoas de outras comunidades.

Parágrafo único. A Ouvidoria não atende a manifestações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

Art. 12. Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria serão documentadas, em ordem cronológica, constando obrigatoriamente em seu registro, no mínimo:

I - Data do recebimento da demanda;

II - Tipo de demanda (esclarecimento, reclamação, crítica, elogio, dúvida, sugestão, denúncia, outros);
III - Nome do demandante, salvo quando advindo o disposto no Parágrafo único deste artigo;
IV - Categoria (discente, docente, técnico-administrativo, comunidade externa, outros);
V - Dados para contato (endereço, telefone e/ou e-mail do demandante, outros), salvo quando advindo o disposto no Parágrafo único deste artigo;
VI - Forma de contato mantido (pessoalmente, por telefone, carta, e-mail, outros);
VII - Protocolo de acompanhamento no sistema de controle;
VIII - Unidade/curso/área institucional envolvido/a;
IX - Data da resposta;
X - Contatos com o demandante;
XI - Data dos contatos com o demandante; e
XII - Situação (ativa, em curso, finalizada, arquivada).

Parágrafo único. Os registros acobertados pelo anonimato não geram obrigatoriedade de aviso de recebimento, informações e/ou resposta.

CAPÍTULO VI
DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 13. As manifestações na Ouvidoria serão realizadas pessoalmente ao ouvidor, via e-mail, telefone ou através do site institucional, em formulário eletrônico específico.
Art. 14. A Ouvidoria receberá os seguintes tipos de manifestação:
I - Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;
II - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela FAM;
III - Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da administração da FAM;
IV - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço da IES;
V - Denúncia: comunicação de prática de ato desrespeitoso, em desobediência às normas da Instituição, contrário a moral e aos bons costumes, incompatível com a dignidade acadêmica, ou de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Parágrafo único. A Ouvidoria dará ciência do recebimento ao remetente de qualquer das manifestações recebidas em até cinco dias úteis, salvo quando na forma anônima.
Art. 15. Os órgãos da FAM que forem indicados em manifestação dirigida à Ouvidoria deverão pronunciar-se sobre o objeto das demandas no prazo máximo de 15 dias.

Parágrafo único. A apresentação das respostas poderá ser prorrogável por igual período, uma única vez, mediante justificativa apresentada e deferida pelo Ouvidor, desde que dentro dos prazos estabelecidos no *caput* deste artigo.

Art. 16. Não havendo resposta por parte do setor responsável, dentro dos prazos definidos, o Ouvidor, no uso de suas atribuições, solicitará providências junto ao setor hierárquica e imediatamente superior.

Art. 17. O elogio direcionado a agente específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência ao superior hierárquico, bem como à área de gestão de pessoas, para eventual registro em folha funcional.

Parágrafo único. No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

Art. 18. Recebida a sugestão, a Ouvidoria deverá encaminhá-la às áreas responsáveis para análise e, se necessário, providências.

Parágrafo único. Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas promovidas nas áreas internas, ou a justificativa, no caso de impossibilidade de fazê-lo.

Art. 19. Recebida a solicitação ou a reclamação, a Ouvidoria deverá encaminhá-la às áreas responsáveis para análise e, se necessário, providências.

§1º Entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

§2º A Ouvidoria deverá informar à Direção Geral a existência de reclamação praticada por funcionário ou docente da Instituição.

Art. 20. Para o recebimento pela Ouvidoria, a denúncia deverá conter elementos mínimos de autoria e materialidade.

§1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos internos competentes para a apuração dos fatos e os resultados da apuração.

§2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

a) estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;

b) não apresentar elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou

c) seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; agir de modo temerário; ou deixar de prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

§3º A Ouvidoria deverá informar à Direção Geral a existência de denúncia praticada por funcionário ou docente da Instituição.

TÍTULO II
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 22. A Direção Geral, Diretores, Coordenadores, Chefes e demais dirigentes dos órgãos que compõem a estrutura organizacional da FAM deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário e possível, o seu acesso a serviços, informações e servidores.

Art. 23. Os casos omissos serão resolvidos pela Direção Geral.

Art. 24. A Ouvidoria não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questão posta em juízo.

Art. 25. O presente passa a vigorar a partir da data da sua aprovação e publicação.