

## **FACULDADE DE MÚSICA SOUZA LIMA**

### **REGULAMENTO DA OUVIDORIA**

#### **TÍTULO I**

##### **DA OUVIDORIA E SUAS FINALIDADES**

Art. 1º. A Ouvidoria da FACULDADE DE MÚSICA SOUZA LIMA -FMSL - órgão interno vinculado à diretoria, representa um mecanismo institucionalizado de interação e comunicação entre a comunidade acadêmica, alunos, professores, egressos, funcionários e membros da sociedade civil organizada, com as instâncias administrativas da faculdade, que visa contribuir para o aperfeiçoamento da gestão institucional, no que se refere ao tratamento das demandas das comunidades interna e externa.

Art. 2º. A Ouvidoria da FMSL tem por finalidade:

I. oferecer à comunidade externa e interna um canal de comunicação com a instituição para o encaminhamento de suas demandas;

II. contribuir para o (re) planejamento institucional e o aprimoramento das atividades desenvolvidas pela FMSL;

III. proporcionar oportunidades de interação crítica, visando o exame das manifestações, sugestões e reivindicações formuladas, para a aprimoramento e melhoria das atividades desenvolvidas e dos serviços prestados pela faculdade;

IV. estimular a prática da cidadania, mediante a participação crítica do corpo discente, docente, técnico-administrativo e da comunidade externa na qualidade dos serviços educacionais prestados;

IV. assegurar ao usuário dos serviços prestados pela faculdade, o direito à informação, orientando-o a respeito dos meios disponíveis para obtê-la.

#### **CAPÍTULO I**

##### **DA OUVIDORIA E SUAS ATRIBUIÇÕES**

Art. 3º. O Ouvidor exercerá a função pelo prazo de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzido.

Art. 4º O Ouvidor deve agir em consonância com o presente regulamento e pautado pelas seguintes diretrizes:

I. agilidade ao acesso do usuário aos serviços de Ouvidoria e no encaminhamento de suas demandas;

II. mediação propositiva em situação de conflito;

III. integridade, transparência e imparcialidade;

V. sigilo das informações do solicitante/manifestante, quando for o caso, e garantia de direito à resposta, acompanhando cada caso até a sua finalização; e

VI. divulgação das finalidades da Ouvidoria aos vários segmentos institucionais e comunidade.

Art. 5º. São atribuições do Ouvidor:

I. receber demandas – reclamações, sugestões, solicitações ou elogios – provenientes da comunidade interna e externa da FMSL;

II. encaminhar as demandas aos setores envolvidos com os casos recebidos para que possam:

a) no caso de reclamações, encaminhá-las aos setores competentes para que as verifiquem, a fim de justificá-las, saneá-las e/ou corrigi-las;

b) no caso de sugestões, examiná-las, adotá-las, ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

c) no caso de solicitações, responder às questões dos solicitantes, orientando-os de acordo com as normas institucionais; e

d) no caso de elogios, conhecer os aspectos positivos e socializá-los enviando-os aos setores interessados, colegiados e direção da FMSL;

III. sugerir melhorias no caso de funcionamento ineficaz de setores internos e propor ações que contribuam para o aprimoramento constante da FMSL.

IV. informar ao solicitante/manifestante da Ouvidoria, isoladamente ou em conjunto com os setores envolvidos, resposta ao solicitado no prazo máximo de 10 (dez dias) úteis, ainda que tal resposta seja a informação sobre o encaminhamento da situação, quando a mesma requerer prazo maior que os 10 dias úteis estipulados.

V. informar aos responsáveis pelos diferentes setores, quando não for apresentado no prazo estabelecido as informações e/ou solução para a demanda apresentada e, quando for o caso, ao seu superior imediato.

VI. registrar todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria e as respostas/soluções oferecidas aos usuários/manifestantes.

VII. orientar-se pelo seguinte fluxo das demandas encaminhadas à Ouvidoria:

- receber os e-mails e/ou as fichas com a solicitação/manifestação, tomar conhecimento do seu conteúdo e fazer a devolutiva ao solicitante/manifestante, ou encaminhá-la ao órgão competente para pronunciamento e/ou solução.
- verificar e/ou averiguar, quando for o caso, a pertinência de críticas e reclamações, assim também, se as soluções apresentadas para sanear e/ou corrigir os problemas levantados estão em andamento, a fim de responder aos reclamantes.
- cientificar o manifestante e/ou reclamante, observando-se o prazo estipulado no presente regulamento.
- catalogar e categorizar todas as solicitações/manifestações recebidas, produzindo um relatório mensal e semestral para a Diretoria Geral da FMSL

## **CAPÍTULO II**

### **DA OUVIDORIA E DOS REQUISITOS PARA A FUNÇÃO DE OUVIDOR**

Art. 6º. Para o exercício da função de Ouvidor são exigidos os seguintes requisitos:

- I. ter preferencialmente curso superior completo, admitindo-se curso superior incompleto;
- II. demonstrar competências técnicas para assumir as funções previstas com responsabilidade, discricção e organização; e
- III. demonstrar sensibilidade e empatia para atendimento de demandas de natureza daquelas afetas à Ouvidoria e, ao mesmo tempo, reconhecer limites e possibilidades institucionais e, capacidade de atuar, com equidade e em acordo com aspectos normativos.

## **CAPÍTULO III**

### **DA OUVIDORIA E DO ATENDIMENTO**

Art. 7º. Na Ouvidoria, o usuário poderá registrar suas demandas por meio de recurso impresso (fichas de manifestação- Anexo I) e virtual (endereço de e-mail) para a comunicação e respectiva manifestação.

Art. 8º. São considerados pertinentes à Ouvidoria, elogios ou reclamações que se referem:

- I. infraestrutura;
- III. aos serviços prestados pela FMSL e/ou pelas empresas que atuam nas suas dependências;
- IV. aos funcionários técnico-administrativos e aos docentes;
- V. aos cursos e setores e/ou departamentos; e
- VI. à direção e suas assessorias.

## **CAPÍTULO IV**

### **DO USUÁRIO**

Art. 9. A Ouvidoria é utilizada por toda a comunidade acadêmica da FMSL, assegurando ao usuário/manifestante encaminhamento dos fatos contidos nas demandas e o direito à resposta de forma objetiva e imparcial.

Art. 10. O usuário/manifestante deverá informar corretamente os dados da demanda para que a Ouvidoria possa dar encaminhamento, mantendo o respeito e a ética para com as pessoas e os setores envolvidos.

Parágrafo Único. A Ouvidoria não atende casos anônimos, mas os utilizará como indicador para direcionar ações de fortalecimento e de confiança no órgão.

## **CAPÍTULO V**

### **DA OUVIDORIA E DAS CATEGORIAS DAS SOLICITAÇÕES**

Art. 11. A Ouvidoria recebe:

- I. reclamações, nas quais o usuário/manifestante se refere aos serviços prestados pela FMSL e respectivas instalações;
- II. sugestões, nas quais o usuário/manifestante pode sugerir alternativas para melhorar os serviços prestados e/ou as instalações;
- III. solicitações, nas quais o usuário/manifestante pode obter variadas informações ou ser encaminhado ao setor competente para o caso;
- IV. elogios, nos quais o solicitante pode elogiar atitudes dos funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes.

## **CAPÍTULO VI**

### **DA OUVIDORIA E SUAS INSTÂNCIAS**

Art. 12. Para oferecer resposta ao usuário/manifestante, a Ouvidoria encaminha as solicitações/manifestações recebidas às seguintes instâncias:

- I. no caso de demandas relacionadas às instalações físicas à direção da IES;
- II. no caso de demandas relacionadas aos setores/departamentos e aos seus serviços, ao responsável pelo setor/departamento;
- III. no caso de demandas relacionadas às empresas que atuam nas dependências da FMSL e aos seus serviços à direção da FMSL;
- IV. no caso de demandas relacionadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, ao responsável pelo setor/departamento;
- V. no caso de demandas relacionadas especificamente a um docente, ao Coordenador de Curso;
- VI. no caso de demandas relacionadas a um curso, ao Coordenador de Curso;
- VII. no caso de demandas relacionadas aos cursos e aos setores/departamentos em geral, em assuntos relacionados ao ensino de graduação e às atividades de pós-graduação, pesquisa e extensão, ao Coordenador de Curso e à direção da FMSL.

Parágrafo único. O Ouvidor, no exercício de suas atribuições, poderá solicitar aos setores competentes informações, cópias de documentos, consultar documentos, bem como solicitar colaboração de outros setores, funcionários do corpo técnico-administrativo e professores para solução de casos específicos encaminhados à Ouvidoria.

## **CAPÍTULO VII**

### **DA OUVIDORIA E DO REGISTRO DAS SOLICITAÇÕES**

Art. 13. Todas as solicitações enviadas à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujos registros devem constar:

- I. data do apontamento da solicitação/demanda;
- II. data de recebimento da solicitação/demanda pela Ouvidoria
- III. data de resposta da Ouvidoria;
- IV. data de ciência pelo usuário/manifestante;
- V. nome do solicitante;
- VI. endereço, telefone e e-mail do usuário/manifestante;
- VII. forma de registro da demanda (impresso na unidade ou via eletrônica);
- VIII. proveniência da demanda (discente, funcionário técnico-administrativo, docente, egresso ou sociedade civil);
- IX. categoria da demanda (reclamação, sugestão, solicitação, elogio, outros);
- X. breve descritivo da demanda ou situação narrada; e
- XII. encaminhamento e/ou resposta dada pela Ouvidoria.

Parágrafo Único. A ficha relativa ao registro da solicitação/demanda (Anexo I) será disponibilizada impressa e virtualmente.

Art. 14. As informações contidas em documento de registro dos casos recebidos podem ser acessadas no semestre vigente até dois meses subsequentes, por qualquer pessoa, exceto no que diz respeito aos incisos III e IV do artigo anterior, ou seja, o nome e o endereço do usuário.

Parágrafo Único. Findo o prazo previsto no caput do artigo os documentos, com os respectivos registros, serão extintos, permanecendo apenas os relatórios semestrais produzidos.

Art. 15. A Ouvidoria contribui com a Avaliação Institucional Interna, disponibilizando à Coordenação da CPA, mediante solicitação, registro com os indicadores das demandas atendidas, que poderão ser utilizada pela CPA em seu relatório.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 16. Sempre que necessário esse Regulamento será alterado e encaminhado à aprovação pelos órgãos competentes.

Art. 17. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação.