

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.