

História da Ouvidoria

A história da Ouvidoria remonta à administração imperial chinesa, quando o controlador da administração, o ouvidor, era a pessoa responsável por receber as reclamações da população contra as injustiças administrativas praticadas pelo Império. Em 1773, na Suécia, foi oficialmente criada a figura do ombudsman, termo que pode ser traduzido como procurador ou advogado do cidadão diante do Estado, que tinha o dever de supervisionar a execução das leis e atividade dos setores públicos.

A Ouvidoria da Faculdade Faculdade Católica Recife

A Ouvidoria foi criada em janeiro de 2008, diante da necessidade da Faculdade Católica Recife - FCR tomar conhecimento de tudo o que a comunidade acadêmica pensa sobre sua atuação. Logo, a Ouvidoria funciona como um canal de comunicação entre a FCR e seus públicos interno (alunos, professores e funcionários) e externo (fornecedores, visitantes, etc.).

Dessa forma, a Ouvidoria representa a vontade da FCR OUVIR a comunidade, conhecer os anseios dos seus professores, funcionários e alunos para melhor servi-los, e também, ouvir os comentários, as sugestões e reclamações do seu público externo, sempre com a intenção de aperfeiçoar o serviço educacional prestado. Têm como objetivo principal contribuir para o aperfeiçoamento da relação entre IES e o aluno.

Para que serve a Ouvidoria?

A Ouvidoria exprime a valorização da opinião dos públicos interno e externo da FCR e serve para garantir a todos o direito de ser ouvido, de se manifestar, de reivindicar, sugerir, elogiar e solicitar.

Por meio da atuação da Ouvidoria, a FCR busca melhorar a qualidade do serviço educacional que presta, ouvindo as demandas, proporcionando o direcionamento devido aos processos, implementando ações e buscando soluções para os problemas apontados.

Por que é importante implantar uma ouvidoria numa Instituição de Ensino Superior?

Toda Instituição que almeja conquistar e fidelizar seus públicos interno e externo, deve primar pela qualidade do atendimento. A QUALIDADE NO DESEJO DE SERVIR é uma preocupação de todo o Instituto dos Irmãos Maristas.

Atender com qualidade significa atuar de forma ética, proativa, eficaz e eficiente, com respeito às informações e ao próximo, sempre assegurando a confidencialidade dos dados pessoais de todos os que contatam a Ouvidoria. Atuando dessa forma, a Ouvidoria da FCR representa um instrumento para a Instituição manter a excelência na prestação do serviço.

Quem é o Ouvidor?

O Ouvidor é alguém que mantém vínculo empregatício com a FCR e que está pronto para ouvir a todos, indistintamente, apto a atuar de forma ética e transparente, mantém bom relacionamento com Professores, Funcionários e Alunos e goza de prestígio e respeitabilidade junto aos setores da Instituição.

Como atua a Ouvidoria?

O Ouvidor recebe, avalia e encaminha para os setores responsáveis todas as manifestações dos públicos interno e externo, através do sistema eletrônico, tentando solucionar o problema no menor prazo possível. Além de comunicar a existência do problema, o Ouvidor acompanha as providências adotadas, pode solicitar esclarecimentos e apresentar sugestões, mas tem a

obrigação de responder à demanda de forma sincera, transparente, respeitosa e objetiva, assegurando, a todos, indistintamente, o direito de resposta.

O Ouvidor tem o dever legal de guardar, sigilosamente, os dados pessoais de quem o procura e é o responsável por informar ao usuário a solução encontrada para a situação apresentada. Após acompanhar os processos até a conclusão dos mesmos, o Ouvidor verificará se o processo de prestação de serviço por parte da Instituição foi devidamente retificado e aperfeiçoado. Por fim, o Ouvidor tem a obrigação de repassar todas as informações coletadas à Direção da Faculdade Católica Recife - FCR, elaborar relatórios com as estatísticas de cada setor e com sugestões de melhoria dos serviços da Instituição para, dessa forma, subsidiar os gestores no processo de tomada de decisões.

Como se efetiva o contato com a Ouvidoria da Faculdade Católica Recife?

A ouvidoria funciona através da página web da instituição, recebendo mensagens dos públicos interno e externo.

Qualquer pessoa pode acessar a Ouvidoria da FCR pela internet, no sítio www.faculdamarista.com.br, especificamente no link “Ouvidoria”.

Todas as pessoas que contatarem a Ouvidoria receberão a resposta no mesmo meio de comunicação utilizado, ressaltando-se que é facultativa a identificação por parte do manifestante. A Ouvidoria tenha o dever ético e legal de resguardar o sigilo dos dados pessoais de quem a procura.

A Ouvidoria é um setor de “atendimento ao cliente”?

Não. O Ouvidor estará disponível para ouvir a todos, através de mensagens encaminhadas através de sistema eletrônico, indistintamente, mas só resolverá as situações excepcionais, que não foram resolvidas (ou que não foram resolvidas de forma satisfatória) pelos setores normais da Instituição.

As questões rotineiras devem ser resolvidas pelos setores específicos e as questões extraordinárias, não resolvidas nos setores próprios, deverão ser encaminhadas ao Ouvidor que, por sua vez, permanecerá atento ao funcionamento e ao desempenho de todas as áreas da IES.

Assim, o Ouvidor atuará em parceria com os gestores responsáveis por cada setor, apresentará as estatísticas para os setores específicos, relatará aos setores casos de interesse próprio de cada um e buscará identificar as possibilidades e oportunidades de melhoria nos serviços prestados pela Instituição.

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS

Art.1º- A Ouvidoria da Faculdade Católica Recife (FCR), vinculada organizacionalmente à Diretoria Geral, é um órgão de comunicação com a comunidade, visando ao aperfeiçoamento do modelo administrativo e das ações institucionais de promoção e defesa dos direitos de estudantes, docentes, servidores técnico-administrativos e

comunidade extra-universitária em suas relações com a FCR, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviços.

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

Art. 2º - Compete à Ouvidoria:

I - receber, avaliar e encaminhar aos dirigentes da FCR, quando devidamente apresentadas, as consultas, críticas, denúncias, elogios, reclamações e sugestões que lhe forem dirigidas pela comunidade;

II - receber, avaliar e encaminhar à comunidade as respostas às manifestações que lhe forem enviadas pelos dirigentes da FCR;

III - propor aos órgãos administrativos medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da FCR;

IV - propor aos órgãos administrativos a edição, a alteração e a revogação de atos normativos internos, visando ao aperfeiçoamento acadêmico ou administrativo da FCR;

V - estabelecer e divulgar sua rotina de atividades;

VI - encaminhar relatório semestral de suas atividades à Direção Geral.

Art. 3º - No exercício das atribuições previstas no artigo anterior, a Ouvidoria deverá:

I - receber as manifestações apresentadas pela comunidade pela Internet, dando-lhes o devido encaminhamento, sendo possível, caso o requerente deseje, o anonimato;

II - rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante justificativa fundamentada;

III - solicitar às instâncias competentes as necessárias diligências visando ao esclarecimento da questão em análise;

IV - atender ao usuário da ouvidoria com cortesia e respeito, sem discriminação ou prejuízo, respondendo às questões apresentadas de forma objetiva, fundamentada e célere;

V - agir com integridade, transparência, imparcialidade e Justiça;

VI - agir em consonância com os princípios que orientam a atividade administrativa, sobretudo com os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade e da eficiência;

VII - resguardar o sigilo das informações e do requerente, quando solicitado;

VIII - manter em arquivo, de acesso controlado, todas as manifestações com os respectivos encaminhamentos e respostas.

CAPÍTULO II DA ORGANIZAÇÃO

Art. 4º - A Ouvidoria será constituída por 2 (dois) membros, sendo 1 (um) o ouvidor e 1

(um) seu vice, para casos de ausência ou impossibilidade do primeiro quando devidamente justificado, indicado do Conselho Superior (CONSU) e escolhidos pelo Diretor Geral.

§ 1° - Ao membro docente e ao membro servidor técnico administrativo é vedado acumular sua função de Ouvidor ou Vice com o exercício de cargo de direção ou mandato sindical.

§ 2° - Os docentes e o servidor técnico-administrativo deverão ter, pelo menos, 2 (dois) anos de efetivo exercício de suas funções na FCR, ter nível superior, habilidades e capacidades para o cargo e ter um bom conhecimento a Instituição - pessoas, normas e processos.

§ 3° - O mandato dos membros será de 2 (dois) anos, o qual poderá ser realizada uma recondução de igual tempo.

Art. 5° - O Ouvidor, e seu substituto eventual, serão escolhidos pela Conselho Universitário, dentre seus membros docentes ou técnico administrativos, sendo em seguida nomeados pelo Diretor Geral.

§ 1° - Os mandatos do Ouvidor e de seu substituto eventual serão exercidos simultaneamente e pelo prazo de 2 (dois) anos, podendo ocorrer uma única recondução.

Art. 6° - Constituem motivos para a destituição do Ouvidor, bem como seu vice: I - a seu pedido;

II - ao perder o vínculo funcional com a Instituição ou alteração do regime de trabalho, conforme disposto no artigo 7°;

III - por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;

IV - por conduta ética incompatível com a função, assim deliberado pelo Conselho Universitário, respeitado amplo direito de defesa;

V - por negligência no cumprimento de suas obrigações e funções, assim deliberado pelo Conselho Universitário, respeitado amplo direito de defesa;

VI - se for condenado em processo administrativo disciplinar; e

VII - se for condenado por crime, em decisão judicial transitada em julgado.

VIII - quando vier a fazer parte do corpo diretivo da FCR.

CAPÍTULO III

DO FUNCIONAMENTO

Art. 7° - À Ouvidoria serão asseguradas plena autonomia e independência, no exercício de suas atribuições.

Art. 8° - À Ouvidoria será assegurado acesso direto aos dirigentes da Instituição, Gestores e Coordenadores de Cursos para que possam verificar e analisar as requisições que impliquem docentes, servidores técnico-administrativos e a discentes, a bancos de dados, arquivos, documentos e informações, no âmbito da FCR, desde que necessários ao desempenho de suas funções.

§ 1° - Os dirigentes da FCR, gestores ou coordenadores de curso deverão pronunciar-se sobre o objeto das manifestações que lhes forem apresentadas pela Ouvidoria enviando uma resposta no prazo de 7 (sete) dias corridos, contados a partir do dia em que receberem mensagem de aviso da Ouvidoria e nos termos da Lei 9.784/99, art. 66.

§ 2° - Os dirigentes da FCR poderão ter o prazo de reposta prorrogado por até 15 (quinze) dias, quando se tratar de manifestações que demandem estudos mais aprofundados, a critério da Comissão de Ouvidoria, mediante sua prévia solicitação e comunicação ao demandante de dilatação do prazo.

§ 3° - Os dirigentes devem sempre serem copiados em qualquer demanda da ouvidoria, mesmo quando esta não seja encaminhada diretamente a eles.

Art. 9° - O não-cumprimento do disposto nos artigos 7o e 8o sujeitará o dirigente ou servidor à apuração de sua responsabilidade, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação da Ouvidoria.

Art. 10° - Todos os dirigentes de órgãos e unidades da FCR deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria, assegurados os direitos à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.

Art. 11° - Caberá ao Diretor Geral prover as condições mínimas materiais, financeiras e humanas, para o adequado funcionamento da Ouvidoria.

Art. 12° - A Ouvidoria poderá realizar em caráter extraordinário reunião entre setores, sempre que se fizer necessário e com anuência da direção para que possa resolver demandas que tenham interdependência entre as áreas envolvidas.

Art. 13° - A Ouvidoria funcionará no formato online.

§1° - Estará disponibilizado o endereço www.maristape.com/?p=ouvidoria

§ 2° - Caberá ao demandante escolher se deseja realizar uma crítica, reclamação, sugestão, elogio, informações ou outros.

§ 3° - Será disponibilizado à comunidade comunicação por esse meio de forma anônima, caso deseje.

§ 4° - O texto inserido pelo demandante será encaminhado por e-mail específico ao qual apenas o ouvidor e seu vice terão senha de acesso.

§ 5° - O ouvidor ao ler a mensagem encaminhará por e-mail ao setor ou pessoa responsável para resposta, sem os dados do demandante - mesmo quando esse não solicitou confidencialidade - com cópia ao corpo diretivo da FCR.

§ 6° - Caso a mensagem contenha conteúdo inapropriados (palavrões, xingamentos, artigos pornô, outros), caberá ao ouvidor repassar aos setores omitindo esse tipo de informação.

§ 7° - O setor responsável deverá encaminhar resposta à demanda ao ouvidor.

§ 8° - O ouvidor deverá encaminhar e-mail de resposta ao demandante, realizando revisão de ortografia e clareza. O corpo diretivo também deve ser copiado nessa resposta. Telefonemas também poderão ser utilizados, no caso do solicitante apenas ter deixado esse contato disponibilizado.

§ 9° - No caso da mensagem original ter apresentado conteúdo inapropriado, o ouvidor também deverá se posicionar na resposta de forma profissional no intuito de refutar tal posicionamento e educar quanto a forma de se expressar em órgão de tamanha importância.

§ 10° - Cabe ainda ao ouvidor cobrar dos setores e pessoas resposta às demandas quando no prazo de 5 (cinco) dias corridos ainda não obtiver resposta.

CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 14° - Os casos omissos serão avaliados pelo Ouvidor em Conjunto com o Corpo Diretivo da Faculdade Católica Recife.