



FACULDADE MARANATHA - FAMAH
OUIDORIA

REGULAMENTO DA OUIDORIA

TÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

CAPÍTULO I
DA APRESENTAÇÃO E PRINCÍPIOS

Art. 1º A Ouvidoria da Faculdade Maranatha - FAMAH 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 Faculdade Maranatha - FAMAH 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 Faculdade Maranatha - FAMAH, da discricção, 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 Faculdade Maranatha - FAMAH, 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 Faculdade Maranhá - FAMAH, 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, críticas 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 Faculdade Maranhã - FAMAH exige os seguintes requisitos:

- I- ter curso superior completo;
- II - possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricão e organizaçãõ;
- 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 limitaçoõs 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 prevençãõ de conflitos;
- III - atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminaçãõ ou pré-julgamento;
- IV - agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- V - resguardar o sigilo das informaçoõs; e
- VI - Promover a divulgaçãõ da Ouvidoria, tornando públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

CAPITULO IV DAS ATRIBUIÇOES



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 Faculdade Maranatha - FAMAH, 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 Faculdade Maranatha - FAMAH;

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 Faculdade Maranatha - FAMAH;

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 Faculdade Maranatha - FAMAH, 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 Faculdade Maranatha - FAMAH;
- III - Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da administração da Faculdade Maranatha - FAMAH;
- 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 Faculdade Maranatha - FAMAH 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 Faculdade Maranatha - FAMAH 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 publicação.