



Regulamento Interno da Ouvidoria da Faculdade Católica Santa Teresinha

(Aprovado pela Resolução 002/2011-DG/FCST, 20/11/2011)

**CAICÓ-RN
2010**

SUMÁRIO

CAPÍTULO I: DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES, DOS OBJETIVOS E DAS ATRIBUIÇÕES	02
CAPÍTULO II: DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR	03
CAPÍTULO III: DA ORGANIZAÇÃO	03
CAPÍTULO IV: DO FUNCIONAMENTO	04
CAPÍTULO V: DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS	04

**REGIMENTO INTERNO – OUVIDORIA DA
FACULDADE CATÓLICA SANTA TERESINHA**
Autorizada pela Portaria nº 3.892 - MEC – DOU 26.11.2004

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art.1º - A Ouvidoria da Faculdade Católica Santa Teresinha, vinculada diretamente à Diretoria, é um órgão de comunicação com a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas da Instituição, visando agilizar a administração e aperfeiçoar o modelo administrativo e as ações institucionais.

- I. A Ouvidoria será exercida por uma Ouvidora, designada por Portaria da Direção Geral.
- II. A Ouvidoria não possui poder deliberativo e executivo.
- III. A Ouvidora exercerá suas funções com independência e autonomia, atendendo às disposições legais, estatutárias e regimentais aplicáveis.
- IV. A Ouvidora contará com uma estrutura de serviços adequada para o desempenho de suas funções.

DOS OBJETIVOS

Art.2º - 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 Instituição podendo assim contribuir para a gestão institucional.
- III. Apurar resultados e encaminhar ao presidente da Comissão Permanente de Avaliação – CPA - para servir como instrumento de análise.

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º - São atribuições da Ouvidoria:

- I. Receber e encaminhar, quando devidamente apresentadas, as reclamações, denúncias, críticas, sugestões ou elogios que lhe forem dirigidas pela comunidade interna ou externa.
- II. Acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, mantendo o requerente informado desse procedimento.
- III. Recomendar a implantação de procedimentos administrativos para análise das questões e a adoção de medidas necessárias para adequada prestação do serviço.
- IV. Propor aos órgãos administrativos medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da FACULDADE CATÓLICA SANTA TERESINHA.
- V. Estabelecer e divulgar sua rotina de atividades.
- VI. Encaminhar relatório semestral de suas atividades a Direção Geral.
- VII. Agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário.
- VIII. Identificar e sugerir soluções de problemas ao dirigente do órgão em que ocorre.
- IX. Atuar na prevenção e solução de conflitos.

PARÁGRAFO ÚNICO - No exercício das atribuições previstas no artigo anterior, a Ouvidoria deverá:

- I. Receber os email's apresentados pela comunidade, dando-lhes o devido encaminhamento, mesmo aquelas sem identificação.
- II. Recusar, como objeto de apreciação, as questões pendentes de decisão judicial.
- III. Rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes.
- IV. Solicitar, às instâncias competentes, as necessárias explicações sobre as questões que são solicitadas.
- V. Atender o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, e com objetividade.
- VI. Agir com integridade, transparência e imparcialidade.
- VII. Resguardar o sigilo das informações.

CAPÍTULO II DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 4º - O cargo de Ouvidor da Faculdade Católica Santa Teresinha exige os seguintes requisitos:

- I. Ter Curso Superior completo.
- II. Ser funcionário técnico administrativo ou docente ativo com pelo menos dois anos de trabalho na Instituição.
- III. Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização.
- IV. Ter desenvoltura para se comunicar com os diversos departamentos da Faculdade Católica Santa Teresinha.
- V. Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.
- VI. Resguardar o sigilo das informações.

CAPÍTULO III DA ORGANIZAÇÃO

Art. 5º - Caberá ao Ouvidor a coordenação geral dos trabalhos internos da Ouvidoria e a implementação de suas ações executivas, nos termos desse regimento.

Art. 6º - Os membros da Ouvidoria deverão ter, pelo menos, 02 anos de efetivo exercício de suas funções na Faculdade Católica Santa Teresinha.

Art. 7º - O mandato do Ouvidor será de dois anos, permitida a recondução.

PARÁGRAFO ÚNICO: O Ouvidor será designado pela Direção Geral.

Art. 8º - É permitida a composição da Ouvidoria por docente ou servidor técnico-administrativo ativo.

Art. 9º - Em caso de férias ou afastamento até 60 (sessenta) dias o Ouvidor designará seu substituto.

Art. 10 - Constituem motivos para a destituição do Ouvidor Geral, bem como de qualquer outro membro da Ouvidoria:

- I. Perda do vínculo formal com a Faculdade Católica Santa Teresinha.
- II. Prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por estas normas e do Regulamento Geral da Ouvidoria.
- III. Conduta ética incompatível com a dignidade da função.

CAPÍTULO IV DO FUNCIONAMENTO

Art. 11 - À Ouvidoria será assegurada plena autonomia e independência, no exercício de suas atribuições.

PARÁGRAFO ÚNICO: À Ouvidoria serão assegurados acesso direto à docentes, servidores técnico-administrativos e discentes, bancos de dados, arquivos, documentos e informações das unidades e setores necessários ao desempenho de suas funções.

Art. 12 - Quando procurados, os departamentos têm até cinco dias úteis para receber o Ouvidor e o mesmo prazo para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

PARÁGRAFO ÚNICO: O prazo poderá ser estendido em razão da natureza da solicitação à critério da Ouvidoria.

Art. 13 - Todos os dirigentes dos departamentos da Faculdade Católica Santa Teresinha deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria.

Art. 14 - Todas as solicitações à Ouvidoria deverão ser documentadas em ordem cronológica.

Art. 15 - Caberá à Diretoria prover as condições mínimas materiais, financeiras e servidores, para o adequado funcionamento da Ouvidoria.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 16 - Os casos omissos serão avaliados pela Ouvidoria, que deliberará sobre eles, após conhecimento do Diretor.

Art. 17 - A Ouvidoria não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questão posta em juízo.

Art. 18 – Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação.

Caicó-RN, 16 novembro de 2011.

Nara Pereira da Costa
Ouvidora