



R: Danilo Gomes, 834 – Boqueirão - Curitiba/PR
Fone: (41) 3376-4566 - www.fidelis.edu.br
e-mail: secretaria@fidelis.edu.br

FUNDAÇÃO EDUCACIONAL MENONITA
FACULDADE FIDELIS
BACHARELADO EM TEOLOGIA

OUVIDORIA
REGULAMENTO

CURITIBA
2012

Regulamento Ouvidoria

Art. 1º Projeto de implantação da Ouvidoria nesta Faculdade apresentado à Chefia de Gabinete e ao Ilmo. Diretor por Viviane A Gomes Garcia – Secretária Geral desta instituição de Ensino Superior.

Capítulo I - Conceito da Ouvidoria da Faculdade Fidelis

Art. 2º A Ouvidoria estabelecerá um elo de confiança entre o cidadão e o gestor institucional, no caso da Faculdade Fidelis, o diretor, ao buscar soluções eficazes para as manifestações apresentadas pela comunidade acadêmica desta Faculdade e da sociedade em geral. Por meio da Ouvidoria, o usuário poderá tecer elogios, denúncias, críticas, reclamações e prestar orientações.

Capítulo II - Histórico da Ouvidoria Pública no Brasil

Art. 3º Relativamente jovem, a história da estruturação e consolidação do sistema de ouvidorias públicas no Brasil foi iniciada há 22 anos, quando, em 1986, a Prefeitura de Curitiba (PR) criou a primeira Ouvidoria do País.

Art. 4º Na esfera federal, a criação da Ouvidoria Geral da República no Ministério da Justiça, em 1992, estimulou o surgimento de outras ouvidorias no âmbito do Executivo Federal.

Capítulo III - Objetivo Geral

Art. 5º Fomentar responsabilidade funcional para melhoria da imagem da gestão da Faculdade Fidelis, dinamizando as relações humanas e funcionais na Instituição acadêmica, conscientizando os servidores de que também eles são partes da sociedade, e parte da sociedade é o público desta instituição. A Ouvidoria deve proporcionar ao diretor e gestores uma maior capacidade de resolutividade dos problemas, desenvolvendo ações de caráter preventivo e, quando essas não forem possíveis, serão acionadas ações reativas.

Capítulo IV - Organização

Art. 6º Nos princípios da declaração universal dos direitos humanos, a Ouvidoria aparece como importante instrumento de mediação na construção e na participação da gestão pública, aprimorando e finalizando os mecanismos que afirmam o compromisso da Instituição com o servidor, proporcionando acessibilidade de pessoas à organização e humanização aos serviços na preservação dos direitos dos cidadãos.

Art. 7º Sendo independente, autônoma e imparcial na busca da resolutividade e no encaminhamento das situações questionadas, a Ouvidoria viabilizará em qualquer instância e/ou circunstância as providências cabíveis, acompanhando em tempo hábil, a circulação de informação e preservando o sigilo dos acontecimentos.

Art. 8º O papel do Ouvidor, de acordo com o perfil divulgado pela Ouvidoria Geral da Faculdade Fidelis, prevê as seguintes atribuições:

- I. Receber, investigar e analisar as informações, reclamações, críticas e sugestões dos diversos setores da Faculdade, acompanhando o processo até a solução final;
- II. Agir com transparência, imparcialidade, integridade e justiça;
- III. Encaminhar a questão à área competente;
- IV. Garantir o direito de resolução do problema, mantendo o usuário informado do processo; seja por encaminhar respostas parciais ou conclusivas;
- V. Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua identidade sob o mais absoluto sigilo, garantindo assim a possibilidade de encaminhar suas reclamações ou denúncias;
- VI. Sugerir medidas de ajuste às atividades administrativas, para melhora do desempenho institucional.

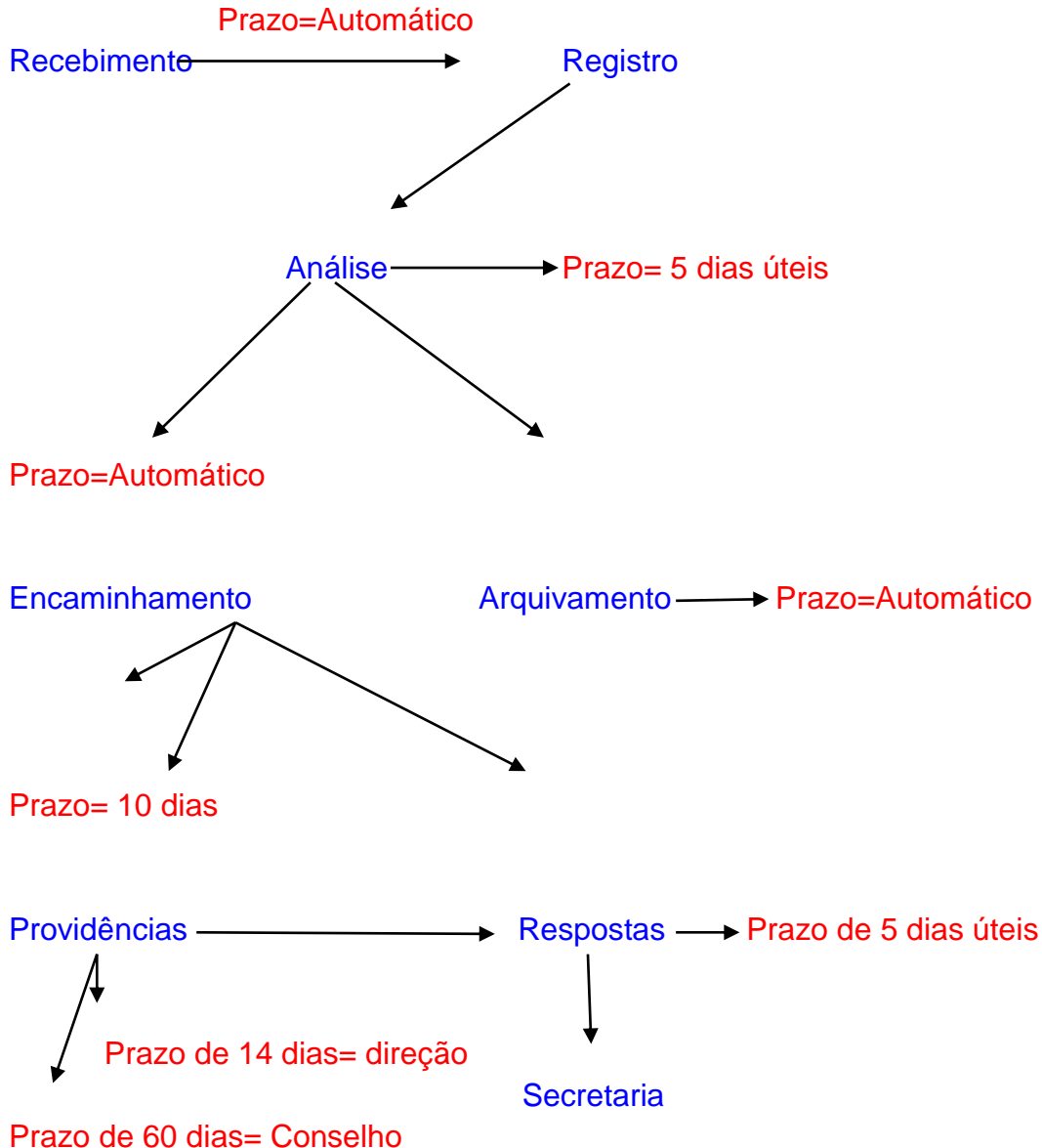
Capítulo V - Rumo Metodológico

Art. 9º Criou-se, através do *site* da Faculdade Fidelis, www.fidelis.edu.br, o seguinte Endereço eletrônico: ouvidoria@fidelis.edu.br. As demandas poderão ser encaminhadas ou respondidas por meio eletrônico, telefonemas, cartas, ofícios, fax, por prioridade e no tempo programado pelo sistema.

O horário de atendimento será das 18h30min às 19h15min horas, todas as sextas-feiras.

Art. 10º O Fluxograma de funcionamento do Sistema a ser utilizado pela Faculdade Fidelis será:

Fluxograma da Ouvidoria



O decurso do prazo contar-se-á somente a partir do dia de atendimento do ouvidor.

Parágrafo Único: Quando as providências forem em esfera de direção o prazo será de 14 dias úteis; quando forem à nível de conselho será de 30 dias úteis, realizadas em deliberação na reunião mensal, não excedendo o prazo máximo de 30 dias para a resposta final a ser dada pela secretaria da Faculdade Fidelis.

Art. 11º A avaliação do sistema ocorre por meio de relatórios realizados pelo ouvidor e encaminhados ao Ilmo. Diretor serão ainda realizados encontros periódicos internos.

Art. 12º A Ouvidoria conta com recursos materiais, técnicos e humanos necessários: birô, mesa de reunião, cadeiras, armário, aparelho de fax, programa *software*, computador com acesso à Internet banda larga, linha telefônica com ramal, sala climatizada, material de expediente, um ouvidor e um apoio técnico, podendo ser este último um estagiário.

Art. 13º A divulgação na Instituição para a comunidade acadêmica é realizada através de *Banner*, *folders*, faixas, formulários, treinamentos e seminários com representantes de cada setor a fim de dar ciência aos seus funcionários e corpo discente do funcionamento da Ouvidoria. Disponibilizado no site da Fidelis para agilização do processo e implantação do organograma desta direção com inclusão no Manual do Aluno com seu respectivo perfil de atribuições.

Art. 14º Com a implantação da Ouvidoria nesta faculdade, grandes são as perspectivas de atingirmos resultados profícuos de cunho social, satisfação e participação dos usuários em relação aos serviços operados pela Faculdade Fidelis desenvolvendo um modelo eficaz de gestão compartilhada, com interação entre a comunidade e a Faculdade Fidelis.

Capítulo VII - Calendário da Implantação da Ouvidoria

DIA: 01/07/2011 – Treinamento da implantação na secretaria da ouvidoria.
Dia: 29/07/2011 – Divulgação ao Público acadêmico e Público Geral
Dia: 01/09/2011 – Inauguração da Implementação da Ouvidoria.