



OUVIDORIA

REGULAMENTO



REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I – DO NOME, FINALIDADE E FINS

Art. 1º. A Ouvidoria da Faculdade Presbiteriana Mackenzie Brasília – FPMB, tem caráter exclusivo de mediadora das questões que envolvem a Gestão da Faculdade, professores, colaboradores, alunos e a comunidade externa, considerando a competência do Instituto Presbiteriano Mackenzie - IPM, na condição de Mantenedor.

§ 1º. A Ouvidoria é subordinada à Coordenação Acadêmica da FPMB.

§ 2º. A Ouvidoria será exercida por Ouvidor, designado por Portaria do Diretor Geral da FPMB, dentre docentes integrantes da Carreira.

§ 3º. A Ouvidoria não possui poder deliberativo, executivo e judicativo.

CAPÍTULO II – DO OUVIDOR

Art. 2º. O Ouvidor exercerá suas funções com independência, autonomia e ética, atendendo às disposições legais, contratuais e regimentais aplicáveis.

Parágrafo único. O Ouvidor contará com uma estrutura de serviços adequada para o desempenho de suas funções.

Art. 3º. A Ouvidoria manterá em rigoroso sigilo o nome dos envolvidos, salvo nos casos em que sua identificação seja indispensável para a solução da questão e atendimento ao interessado.

Art. 4º. A Ouvidoria terá contato com a comunidade através de meio eletrônico e pessoalmente, com agendamento de entrevista.

Parágrafo único. A Ouvidoria manterá registro, classificação das ocorrências, incidentes e soluções de problemas trazidos à sua consideração.

Art. 5º. A Ouvidoria, no exercício de suas funções, tem livre acesso a todos os Setores e Órgãos da Gestão Acadêmica, sempre respeitando o ulterior poder de deliberação que pertence ao Mantenedor.

Art. 6º. Os diferentes setores da hierarquia organizacional da FPMB, com observação do grau de competência, deverão fornecer as informações e os pareceres solicitados pelo Ouvidor.

§ 1º. Na hipótese de apresentação de mensagem dirigida diretamente a setores da FPMB e/ou do IPM que envolva a intervenção da Ouvidoria, a esta deve ser reencaminhada e se for o caso de pronta resposta ou solução, cumprida, destinando cópia para o devido registro das questões atendidas.



§ 2º. As solicitações da Ouvidoria deverão ser atendidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

CAPÍTULO III – DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 7º. São atribuições da Ouvidoria:

- I. Exercer a função de representante da comunidade junto à FPMB e dentro de sua competência ao IPM;
- II. Facilitar, ao máximo, o acesso do usuário, simplificando os procedimentos;
- III. Encaminhar, prontamente, a questão ou sugestão apresentada à área competente;
- IV. Assegurar agilidade na remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;
- V. Acompanhar o andamento dos procedimentos, verificando o cumprimento do prazo estabelecido para sua solução, fazendo constar no relatório mensal aqueles não atendidos;
- VI. Identificar e sugerir soluções de questões ao dirigente do órgão em que ocorre;
- VII. Propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento à comunidade;
- VIII. Atuar na prevenção, mediação e solução de conflitos;
- IX. Estimular a participação das comunidades interna e externa, no acompanhamento dos serviços prestados pela FPMB e pelo IPM.
- X. Elaborar estudos sobre a qualidade dos serviços com o objetivo de torná-los cada vez eficazes.

CAPÍTULO IV – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 8º. O Ouvidor apresentará smestralmente à Direção Geral, conjugando esforços com a Comissão Própria de Avaliação – CPA, relatório de suas atividades, destacando estatísticas pertinentes, para fins de tomada de decisão estratégica no tocante aos procedimentos da IES.

Parágrafo único – A Direção Geral dará conhecimento do relatório à Presidência do IPM.

Art. 9º. Os Casos omissos serão resolvidos pela Direção Geral.

Art. 10. Este regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Acadêmico.