

REGULAMENTO

OUVIDORIA



FACULDADE FIDELIS

SUMÁRIO

Regulamento da Ouvidoria.....	03
Capítulo I	03
Conceito da Ouvidoria da Faculdade Fidelis.....	
Capítulo II.....	03
Histórico da Ouvidoria Pública no Brasil.....	
Capítulo III.....	03
Objetivo Geral.....	
Capítulo IV	04
Organização	
Capítulo V	05
Fluxo Metodológico	

Regulamento Ouvidoria

Capítulo I - Conceito da Ouvidoria da Faculdade Fidelis

Art. 1º A Ouvidoria estabelece um elo de confiança entre o cidadão e o gestor institucional. Por meio da Ouvidoria, o usuário poderá tecer elogios, denúncias, críticas, reclamações e sugestões referente serviços prestados pela Instituição de Ensino Superior. Constitui um instrumento eficaz para as manifestações apresentadas pela comunidade acadêmica e da sociedade em geral em relação a Faculdade Fidelis.

Capítulo II - Histórico da Ouvidoria Pública no Brasil

Art. 2º A história da estruturação e consolidação do sistema de ouvidorias públicas no Brasil foi iniciada em 1986, quando a Prefeitura de Curitiba (PR) criou a primeira Ouvidoria do País.

Art. 3º 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. 4º Fomentar responsabilidade funcional para melhoria da imagem e qualidade da gestão da Faculdade Fidelis, dinamizando as relações humanas e funcionais na Instituição acadêmica, conscientizando os servidores de que também são parte integrante da sociedade, constituindo o público desta instituição. A Ouvidoria deve proporcionar a Direção Geral e aos gestores da Faculdade Fidelis subsídios para resolutividade dos problemas, desenvolvendo ações de caráter preventivo e, quando não forem possíveis, serão acionadas ações reativas.

Capítulo IV - Organização

Art. 5º 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. 6º 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. 7º 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 – Fluxo Metodológico

Art. 8º As demandas poderão ser encaminhadas através do *site* da Faculdade Fidelis, www.fidelis.edu.br, no seguinte endereço eletrônico: ouvidoria@fidelis.edu.br. ou por telefonemas, cartas e ofícios. Serão respondidos por prioridade e no tempo programado pelo sistema.

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

Art. 9º. O Fluxograma de funcionamento do Sistema a ser utilizado pela Faculdade Fidelis será:

Parágrafo Único: Quando as providências forem em esfera de Direção Geral o prazo será de 14 dias úteis; quando forem em nível de Conselho Superior será de 60 dias úteis, realizadas em deliberação na reunião do CONSUP.

Art. 10º A avaliação do sistema ocorre por meio de relatórios realizados pelo ouvidor e encaminhados a Direção Geral e encontros periódicos internos.

Art. 11º Com a participação dos usuários, a Ouvidoria disponibilizada no site da Faculdade Fidelis e divulgada junto a comunidade acadêmica, em relação aos serviços operados pela Faculdade Fidelis, deverá contribuir no desenvolvimento de um modelo eficaz de gestão compartilhada, com interação da comunidade e a Faculdade Fidelis.

Curitiba, 15 de fevereiro de 2019

Fluxograma da Ouvidoria

FACULDADE FIDELIS



