



FACULDADE DE CIÊNCIAS
HUMANAS DE OLINDA



REGULAMENTO INTERNO DA OUVIDORIA

**Instituída pela Portaria nº 02/2010-DIR,
01/02/2010**

2024

SUMÁRIO

Capítulo I – Das disposições preliminares.....	03
Capítulo II – Dos objetivos.....	03
Capítulo III – Das atribuições.....	04
Capítulo IV – Dos requisitos para o cargo de ouvidor.....	05
Capítulo IV – Funcionamento	06
Capítulo V – Das disposições finais e transitórias	07

**REGULAMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS DE
OLINDA – FACHO**
(Instituída pela Portaria nº 02/2010 - DIR, 01/02/2010)

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art.1º - A Ouvidoria da Faculdade de Ciências Humanas de Olinda - FACHO, vinculada diretamente à Direção Geral, 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 gestor as ações institucionais.

- I. A Ouvidoria será exercida por um Ouvidor, designada por Portaria da Direção Geral;**
- II. A Ouvidoria não possui poder deliberativo ou executivo;**
- III. A Ouvidoria 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.**

CAPÍTULO II
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 à Direção Geral para servir como instrumento deanálise;**

CAPITULO III 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 de Ciências Humanas de Olinda – FACHO;**
- 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 e-mails apresentados pela comunidade, através do preenchimento do formulário disponibilizado no site da faculdade, 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;**

CAPITULO IV

DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 4º - O cargo de Ouvidor da Faculdade de Ciências Humanas de Olinda - FACHO 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, discricção e organização;**
- IV. Ter desenvoltura para se comunicar com os diversos setores da Faculdade de Ciências Humanas de Olinda – FACHO;**
- V. Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades;**
- VI. Resguardar o sigilo das informações.**

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

Parágrafo Único: O Ouvidor será designado pela Direção Geral através de Portaria.

Art. 7º - É permitida a composição da Ouvidoria por docente ou servidor técnico-administrativo ativo.

Art. 8º - Em caso de férias ou afastamento até 60 (sessenta) dias o Ouvidor designará seu substituto.

Art. 9º - Constituem motivos para a destituição do Ouvidor Geral, bem como de qualquer outro membro da Ouvidoria:

- I. Perda do vínculo formal com a Faculdade de Ciências Humanas de Olinda – FACHO;**

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 V DO FUNCIONAMENTO

Art. 10º - À Ouvidoria será assegurada plena autonomia e independência, no exercício de suas atribuições.

Parágrafo Único: À Ouvidoria será assegurado acesso direto a docentes, servidores técnico-administrativos e discentes, bancos de dados, arquivos, documentos e informações das unidades e setores necessários ao desempenho de suas funções.

Art. 11º - 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 a critério da Ouvidoria.

Art. 12º - Todos os dirigentes dos setores da Faculdade de Ciências Humanas de Olinda – FACHO deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria.

Art. 13º – Todas as solicitações à Ouvidoria deverão ser documentadas em ordem cronológica.

Art. 14º - Caberá à Direção Geral prover as condições mínimas para o adequado funcionamento da Ouvidoria.

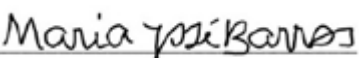
CAPÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

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

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

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

Olinda/PE, 23 de janeiro de 2024.



Irmã Maria José

Diretora Geral