



FACULDADE DE CIÊNCIAS  
HUMANAS DE OLINDA



# REGULAMENTO INTERNO DA OUVIDORIA

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

2016

## 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 de análise;

### 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, 01 de agosto de 2016.

**Ana Cristina Fonsêca**  
**Diretor Geral**