

# Regimento Interno da Ouvidoria



FACULDADE DA AMAZÔNIA

**REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA FACULDADE DA AMAZÔNIA  
(FAAM)**

**Ananindeua -Pa  
2020**

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação-CIP  
Biblioteca da Faculdade da Amazônia- FAAM**

R335r Regimento Interno da Ouvidoria da Faculdade da  
Amazônia/ Diego Ventura Magalhães, org. –  
Ananindeua – PA: FAAM, 2020.

10f.

1. Ouvidoria - FAAM. 2. Ensino Superior - FAAM.  
3.Ouvidoria-regimento interno. I. Magalhães, Diego  
Ventura, org. II. T.

CDD 378.107

FAAM – Faculdade da Amazônia

## **DADOS DOS DIRIGENTES DA MANTIDA**

### **ÓRGÃOS DELIBERATIVOS**

Conselho de Administração Superior

Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão

Colegiados de Cursos

### **ÓRGÃOS EXECUTIVOS**

#### **Direção Geral**

José de Nazaré Barreto Coutinho

#### **Direção Acadêmica**

Marcelo Valente de Souza

**Secretaria Acadêmica:** Valeska Lôla de Souza

**Organizador:** Diego Ventura Magalhães

Presidente da Comissão Própria de Avaliação 2020

## CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS

**Art. 1º** - A Ouvidoria está vinculada organizacionalmente ao Mantenedor e Direção e com atuação em todas as instâncias administrativas e acadêmicas da FACULDADE DA AMAZÔNIA (FAAM). É um órgão de assessoramento administrativo, principalmente no que concerne à comunicação com a comunidade, visando ao aperfeiçoamento das ações institucionais.

**Parágrafo Único** - A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo instância universitária e os integrantes da comunidade interna e externa.

## CAPÍTULO II - DAS COMPETÊNCIAS

**Art. 2º** - Compete à Ouvidoria:

- I. receber todas as demandas de todos os membros da comunidade, mesmo aquelas sem identificação, neste caso, se justificáveis as razões de anonimato;
- II. dar encaminhamento às demandas diferenciadas, pulverizadas e até conflitantes, oferecendo a cada cidadão um tratamento personalizado e a todos um tratamento equânime;
- III. acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva, dando ciência aos interessados das providências adotadas;
- IV. garantir que todas as demandas formuladas e as sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, num lapso de tempo previamente determinado, variável de acordo com a natureza do assunto;
- V. recusar como objetos de apreciação as questões pendentes de decisão judicial, podendo, entretanto, apresentar soluções no âmbito administrativo;
- VI. rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações consideradas improcedentes, mediante despacho fundamentado, podendo o requerente recorrer da decisão ao Mantenedor e Direção no prazo de três dias após a sua ciência;
- VII. atender o requisitante sempre com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, oferecendo-lhe uma resposta objetiva à questão apresentada, no menor prazo possível;
- VIII. agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da ética, moralidade, legalidade, impessoalidade e eficiência pública;
- IX. resguardar o sigilo das informações;
- X. manter relacionamento com as diversas áreas da FACULDADE DA AMAZÔNIA (FAAM);
- XI. organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;
- XII. orientar os docentes, os servidores, os alunos, e a comunidade externa sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos, instruí-los e acompanharem a sua tramitação;

- XIII. sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pela FACULDADE DA AMAZÔNIA (FAAM);
- XIV. propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;
- XV. encaminhar para estudo da Administração, direta ou indiretamente, propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que lhe pareçam a causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamada a contribuir.
- XVI. encaminhar semestralmente ao CONSUP, relatório das atividades praticadas;
- XVII. prestar informações, esclarecimentos e assessoria ao Conselho Superior (CONSUP) e ao Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CONSEPE), quando solicitada ou convocada para tal fim.
- XVIII. promover a divulgação do serviço de Ouvidoria da FACULDADE DA AMAZÔNIA (FAAM), visando a melhor consecução de seus objetivos;
- XIX. manter contato com outras Ouvidorias e entidades representativas da sociedade com vistas ao aprimoramento dos serviços e do exercício da cidadania;
- XX. cooperar com as demais Ouvidorias de esferas superiores, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados; e
- XXI. cumprir e fazer cumprir este Regimento.

**Parágrafo Único** - As requisições demandadas da comunidade, previstas no item I deste artigo, serão recebidas através de formulário eletrônico específico e disponível no site da FACULDADE DA AMAZÔNIA (FAAM).

### CAPÍTULO III - DOS OBJETIVOS DA OUVIDORIA

**Art. 3º** - São objetivos da Ouvidoria da FACULDADE DA AMAZÔNIA (FAAM):

- I – a defesa dos direitos dos estudantes, professores, servidores técnicos-administrativos e integrantes da comunidade externa em suas relações;
- II – a promoção, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;
- III – o desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição; e
- IV – a coleta, sistematização e divulgação de informações, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das regras e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais.

**Parágrafo único** - A Ouvidoria é um canal de comunicação entre as comunidades interna e externa e a Faculdade, disponibilizado para atender, registrar e responder as demandas dos solicitantes, referentes aos serviços prestados pela IES, e que incluem sugestões, críticas,

elogios, denúncias ou reclamações, que são contabilizados com vistas a produzir subsídios para as ações de aprimoramento permanente da Instituição.

#### **CAPÍTULO IV - DA ORGANIZAÇÃO**

**Art. 4º** - A Ouvidoria da FACULDADE DA AMAZÔNIA (FAAM) será coordenada por um Ouvidor, cujo de acordo com regimento interno da instituição Art. 42 - O Ouvidor da IES será o Coordenador da CPA – Comissão Própria de Avaliação.

**Parágrafo único** - O Ouvidor, a seu critério, poderá convidar membros da comunidade acadêmica para compor grupos de trabalho ou estudo, visando debater temas relacionados a FACULDADE DA AMAZÔNIA (FAAM), ou qualquer outro de interesse geral.

**Art. 5º** - Caberá à Mantenedor e Direção da FACULDADE DA AMAZÔNIA (FAAM), garantir a infraestrutura material e os recursos humanos necessários ao pleno funcionamento da Ouvidoria.

#### **CAPÍTULO V - DO CARGO DE OUVIDOR**

**Art. 6º** - O cargo de Ouvidor exige os seguintes requisitos:

- I. Ter curso superior completo;
- II. Ter mais de cinco anos de efetivo exercício na FACULDADE DA AMAZÔNIA (FAAM) e conhecimento da Instituição;
- III. Ter desenvoltura para se comunicar com as diversas da FACULDADE DA AMAZÔNIA (FAAM);
- IV. Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;
- V. Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades;
- VI. Não poderá ser acumulada com o exercício de qualquer mandato sindical ou qualquer outra função de direção ou assessoramento.
- VII. gerará relatórios semestrais, com informação de quantidade e tipo de reclamações, denúncias, elogios, críticas ou sugestões, para integrar o relatório anual da CPA e o Plano de Ação decorrente do processo de Avaliação Institucional.

#### **CAPÍTULO VI - DO AFASTAMENTO DO OUVIDOR**

**Art. 7º** - O afastamento do Ouvidor no curso do mandato poderá ocorrer:

- I. a seu pedido;
- II. perda do vínculo funcional ou acadêmico com a FACULDADE DA AMAZÔNIA (FAAM);
- III. por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;

- IV. por conduta ética incompatível com a função, assim deliberado pelo CONSEPE, respeitado amplo direito de defesa;
- V. por negligência no cumprimento de suas obrigações e funções, assim deliberado pelo CONSEPE, respeitado amplo direito de defesa;
- VI. se for condenado em processo administrativo disciplinar; e
- VII. se for condenado por crime, em decisão judicial transitada em julgado.
- VIII. outras práticas e condutas que, a critério da Mantenedor e Direção, justifiquem a destituição.
- IX. Pelo termino de mandato como coordenador a CPA– Comissão Própria de Avaliação.

**Art. 8º** - O Ouvidor poderá ser substituído pelo Mantenedor e Direção a qualquer tempo, ouvido o CONSUP, devendo ser indicado um novo nome a ser analisado e referendado pelo referido Conselho.

**Parágrafo único** - Em caso de férias, impedimento temporário ou afastamento do Ouvidor, não superior a 60 (sessenta) dias, será indicado pelo mantenedor o nome de um Ouvidor eventual, referendado pelo CONSUP e que preencha os requisitos do Art. 4º e 6º deste Regimento.

## CAPÍTULO VII - DO FUNCIONAMENTO

**Art. 9º** - À Ouvidoria são asseguradas plena autonomia e independência no exercício de suas atribuições, sendo assegurado também o acesso direto aos servidores docentes e técnico-administrativos e discentes da FACULDADE DA AMAZÔNIA (FAAM), bem como a documentos e informações, no âmbito da faculdade, respeitadas as normas institucionais e resguardado o sigilo das informações.

**Art. 10** - A Ouvidoria da FACULDADE DA AMAZÔNIA (FAAM) utilizará para encaminhamento das demandas e sugestões a linha hierárquica institucional.

**Parágrafo Único.** Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta a determinada demanda, o assunto será encaminhado à mantedora e direção.

**Art. 11** - O mantenedor e Direção poderá baixar instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria.

**Art. 12** - A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo, que venha a ser instaurado, nos termos do Regimento Geral da FACULDADE DA AMAZÔNIA (FAAM), a partir de ações desenvolvidas pela mesma.

**Art. 13** - Será garantido ao Ouvidor, direito a voz nos Colegiados Superiores da FACULDADE DA AMAZÔNIA (FAAM), quando se fizer necessário.

**Art. 14** - Todos os membros e Unidades da FACULDADE DA AMAZÔNIA (FAAM) deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria, assegurados os direitos constitucionais à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.

**Art. 15** - A Ouvidoria terá até 7 dias úteis para responder aos contatos recebidos pelo canal eletrônico. Qualquer prazo que exceda a esse limite deverá ser comunicado ao solicitante.

**Parágrafo único** - Não havendo resposta da parte interpelada no prazo acima referidos, a Ouvidoria reiterará a solicitação, com prazo de mais cinco dias úteis, contados a partir da data do recebimento da nova notificação.

**Art. 16** - O não cumprimento dos prazos dispostos no artigo anterior sujeitará à apuração de responsabilidade, por meio de procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação do Ouvidor.

**Parágrafo único** - As mensagens eletrônicas enviadas para a Ouvidoria serão processadas pela Ouvidoria Geral da mantenedora, que acionará o setor responsável pelo setor na mantida, a fim de colher subsídios para resolver a pendência, quando for o caso, apurar denúncias ou obter informações para responder ao solicitante. O Diretor Geral da IES e o Ouvidor local serão informados sobre os chamados processados pela Ouvidoria.

## CAPÍTULO VIII - DOS USUÁRIOS

**Art. 17** - A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I - Por docentes (da graduação e pós-graduação);
- II – Pelos Funcionários;
- III - Por estudantes (da graduação e pós-graduação);
- IV - Por pessoas da comunidade externa.

**Parágrafo Único** - A Ouvidoria irá manter o anonimato do requerente, podendo ele realizar a solicitação de forma anônimas ou não, no entanto, será garantindo o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários quando fornecidos.

## CAPÍTULO IX - DA DOCUMENTAÇÃO

**Art. 18** - Para efeito de controle, todas as demandas apresentadas à Ouvidoria são documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro:

- I. data do recebimento da demanda;
- II. nome do solicitante;

- III. e-mail do solicitante;
- IV. procedência da demanda (aluno, professor, funcionário ou comunidade externa);
- V. quando aluno, turma atual e matrícula;
- VI. quando professor, matrícula do docente;
- VII. tipo de demanda (reclamação, sugestão, informação, denúncia ou elogio);
- VIII. setor (unidade acadêmica ou administrativa envolvidas);
- IX. situação apresentada; e
- X. data e informe do resultado.

**Art. 19** - O CONSUP receberá, semestralmente, um Relatório Estatístico com os registros realizados na Ouvidoria;

**Art. 20** - Desde que solicitado formalmente, a documentação relativa às demandas poderá ser acessada por um período de 01 (um) ano por qualquer interessado, exceto no que diz respeito aos incisos III e IV do artigo anterior.

## **CAPÍTULO X DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS**

**Art. 21** - À equipe da Ouvidoria da FACULDADE DA AMAZÔNIA (FAAM), no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição da República Federativa do Brasil, do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, e da legislação aplicável.

## **CAPÍTULO XI - DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA**

**Art. 22** - Os serviços da Ouvidoria da FACULDADE DA AMAZÔNIA (FAAM) serão avaliados de maneira permanente pelos usuários de seus serviços, por meio de aplicação de questionários, disponíveis no sistema online.

## **CAPÍTULO XII - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

**Art. 23** - Os casos omissos a esse Regimento Interno são resolvidos pela Mantenedor e Direção.

**Art. 24** - Revogam-se as disposições em contrário.