

REGIMENTO DA OUVIDORIA DA FADISMA

Art. 1º - A Ouvidoria da Faculdade de Direito de Santa Maria – FADISMA é um órgão autônomo, subordinado à Direção Geral, que integra o Programa de Integridade Corporativa da Faculdade e de sua Mantenedora PRÓ-ENSINO SOCIEDADE CIVIL LTDA., sem caráter deliberativo, executivo ou judicativo, que tem a finalidade de estabelecer a comunicação de ambas as Instituições com a comunidade acadêmica e com a sociedade em geral, objetivando divulgar e democratizar o conhecimento e as ações institucionais, fortalecer a cidadania e garantir o direito à informação em geral.

Art. 2º - Compete à Ouvidoria da FADISMA:

- I. receber, ouvir, analisar, encaminhar e responder as reclamações, dúvidas, denúncias, pedidos, elogios, sugestões, dentre outras demandas de integrantes da comunidade acadêmica e demais usuários e interessados, repassando-os aos respectivos setores da FADISMA e de sua Mantenedora;
- II. garantir ao cidadão e usuário o direito à informação das regras institucionais e ações acadêmicas;
- III. recomendar aos setores da FADISMA e sua Mantenedora a adoção de medidas para a correção e prevenção das falhas e omissões que impliquem na inadequada prestação do serviço educacional;
- IV. acompanhar as providências adotadas, cobrando soluções e mantendo o cidadão/usuário informado de suas demandas e das providências adotadas;
- V. responder com clareza as manifestações e demandas dos cidadãos e usuários;
- VI. coletar, registrar, instruir, organizar, dar tratamento formal e interpretar o conjunto das manifestações e demandas recebidas;

- VII. produzir indicativos quantificados do nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela FADISMA e sua Mantenedora, dando conhecimento às Direções Gerais de ambas através de relatórios semestrais;
- VIII. identificar e sugerir soluções de problemas;
- IX. propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento à comunidade;
- X. atuar na prevenção, mediação e solução de conflitos;
- XI. elaborar relatório (quantitativo e qualitativo) anual para a Direção Geral da FADISMA e de sua Mantenedora;
- XII. elaborar relatório anual (quantitativo) para publicação nos canais de comunicação da FADISMA;
- XIII. resguardar o sigilo acerca da identidade dos usuários do canal da Ouvidoria.

Art. 3º - Serão assegurados à Ouvidoria da FADISMA, para o pleno desenvolvimento de suas atividades:

- I. independência e autonomia para cobrar soluções para as demandas apontadas pelos usuários;
- II. recursos financeiros, humanos, materiais e instalações adequadas para o seu funcionamento;
- III. serviços de comunicação que assegurem a interatividade com a comunidade (site, telefone, e-mail e atendimento pessoal);
- IV. ter livre acesso a todos os setores da FADISMA e de sua Mantenedora e seus responsáveis.

Art. 4º - A função de Ouvidor da Instituição será exercida por docente ou técnico-administrativo da Instituição, com reputação ilibada e reconhecida competência profissional, a ser nomeado por prazo indeterminado pela Direção Geral da FADISMA.

Parágrafo único - O Ouvidor será substituído em seus afastamentos temporários e impedimentos eventuais, por docente ou técnico-administrativo da Instituição nomeado pela Direção Geral da FADISMA.

Art. 5º - Compete ao Ouvidor da FADISMA:

- I. estabelecer canais de comunicação de forma aberta, transparente e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações;
- II. agir com imparcialidade, transparência, integridade e respeito;
- III. atuar com agilidade e precisão;
- IV. exercer suas atividades com independência e autonomia, buscando a desburocratização;
- V. guardar sigilo profissional;
- VI. fomentar a participação do cidadão e do usuário no controle e decisão dos atos praticados pela administração da FADISMA e de sua Mantenedora;
- VII. possuir capacidade de negociação;
- VIII. possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;
- IX. ter desenvoltura para se comunicar com os diversos setores da Instituição;
- X. conhecer a estrutura organizacional da FADISMA e de sua Mantenedora;
- XI. ter conhecimento dos Regimentos, Regulamentos e Normas da FADISMA e de sua Mantenedora;
- XII. promover comunicação eficaz;
- XIII. agir com transparência administrativa;
- XIV. outras funções previstas neste Regimento e nas demais Normas da FADISMA e de sua Mantenedora.

Art. 6º - A Ouvidoria da FADISMA poderá ter um Secretário para atender as suas atividades de natureza administrativa, nomeado pela Direção Geral da FADISMA, por prazo indeterminado, dentre os integrantes do seu quadro de funcionários técnico-administrativos.

Art. 7º - Qualquer pessoa poderá utilizar a Ouvidoria da FADISMA para encaminhar as suas demandas.

Parágrafo único - O sigilo e a confidencialidade sempre deverão ser observados nas ações e atividades da Ouvidoria da FADISMA.

Art. 8º - Ao usuário da Ouvidoria da FADISMA será dada a opção de não identificação, hipótese na qual não será possível o acompanhamento da demanda pelo mesmo, bem como a comunicação de seu resultado.

Art. 9º - Para se utilizar da Ouvidoria da FADISMA o usuário deverá proceder da seguinte forma:

- I. comunicar-se com a Ouvidoria, inicialmente, por meio virtual (através do formulário anexo ao site da FADISMA), por telefone, ou pessoalmente (mediante agendamento), para apresentar as suas demandas;
- II. recebida a demanda pela Ouvidoria da FADISMA, a mesma será tomada por termo escrito, com a coleta da assinatura do usuário interessado;
- III. analisada a demanda pelo Ouvidor, o mesmo encaminhará para o setor responsável da FADISMA ou de sua Mantenedora;
- IV. o contato com o setor será feito de maneira formal (e-mail), para que o mesmo, no prazo de até 03 (três) dias úteis, responda objetivamente a solicitação à Ouvidoria, também de maneira formal (e-mail), exceto naquelas situações que exijam maior tempo, cujo prazo poderá ser dilatado a critério do Ouvidor;
- V. recebida a resposta do setor responsável, o Ouvidor terá o prazo de até 01 (um) dia útil para comunicar formalmente ao usuário (por e-mail) interessado;
- VI. caso o responsável pelo setor não ofereça resposta, o Ouvidor enviará manifestação formal (e-mail) ao seu superior para que tome as medidas necessárias para a resolução da demanda;
- VII. informar ao usuário identificado o resultado da demanda.

Parágrafo único - Todas as informações referentes aos protocolos das demandas apresentadas na Ouvidoria da Instituição estarão sob sigilo e confidencialidade, somente tendo acesso o Ouvidor da FADISMA, o Presidente da Comissão Permanente de Avaliação Institucional da FADISMA e a Direção Geral da FADISMA e de sua Mantenedora.

Art. 10 - Todos os setores da FADISMA, acadêmicos e administrativos, sempre que necessário, deverão prestar apoio e assessoramento técnico às atividades da Ouvidoria.

Art. 11 – O Presidente da Comissão Permanente de Avaliação Institucional da FADISMA poderá acompanhar os processos e as medidas tomadas pela Ouvidoria, com o objetivo de assegurar imparcialidade, cruzar os dados com os relatórios da Comissão, propor ações para garantir a excelência da FADISMA e, por fim, a efetividade da Ouvidoria.

Art. 12 – A elaboração dos relatórios semestrais da Ouvidoria deverá contar com a participação efetiva do Presidente da Comissão Permanente de Avaliação Institucional da FADISMA, a fim de favorecer o autoconhecimento da Instituição e aprimorar o processo pedagógico institucional.

Art. 13 - Este Regimento entra em vigor após a sua aprovação pelo Conselho Superior da FADISMA.