



REGULAMENTO

OUVIDORIA FACULDADE HORIZONTINA- FAHOR

CAPÍTULO I - DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria da Faculdade Horizontina – FAHOR, é um elo de ligação entre a comunidade - interna e externa - e as instâncias administrativas da Instituição.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria:

I - Receber, analisar, encaminhar e responder ao cidadão/usuário suas demandas;

II – Fortalecer a cidadania ao permitir a participação do cidadão;

III – Garantir ao cidadão o direito à informação.

CAPÍTULO II – DA COMISSÃO DA OUVIDORIA E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º A Ouvidoria esta ligada à Direção estando os ouvidores diretamente subordinados ao Diretor.

Art. 4º A Comissão da Ouvidoria age de acordo com as seguintes diretrizes:

I – ouvir as reclamações, denúncias, elogios, solicitações, sugestões ou esclarecer as dúvidas sobre os serviços prestados;

II – receber, analisar e encaminhar as manifestações dos cidadãos aos setores responsáveis;

III – acompanhar as providências adotadas, cobrando soluções e mantendo o cidadão informado;

IV – responder com clareza as manifestações dos usuários no menor prazo possível;

Art. 5º O(s) Ouvidor(es) da Faculdade Horizontina - FAHOR tem as seguintes atribuições:

I – estabelecer canais de comunicação de forma aberta, transparente e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações;

II – agir com transparência, integridade e respeito;

III – atuar com agilidade e precisão;

IV – exercer suas atividades com independência e autonomia, buscando a desburocratização;

V – fomentar a participação do cidadão no controle e decisão dos atos praticados pelo gestor .

VI – encaminhar às coordenações ou setores envolvidos as solicitações para que possam:

a) no caso de reclamações: explicar o fato, corrigí-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

b) no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

c) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e levar ao conhecimento dos interessados;

VII - registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;

CAPÍTULO III - DO ATENDIMENTO

Art. 6 ° Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas de forma indireta, de acordo com a disponibilidade dos meios existentes, entre os quais: internet e caixas de sugestões.

CAPÍTULO IV - DOS USUÁRIOS

Art. 7 °. A Ouvidoria pode ser utilizada:

I - por estudantes;

II - por professores;

III - por funcionários;

IV - por pessoas da comunidade externa.

CAPÍTULO V - DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 8 °. Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I - data do recebimento da demanda;
- II - nome do solicitante, quando houver;
- III - endereço/telefone/e-mail do solicitante, quando houver;
- IV - forma de contato mantido – caixas de coletas, e-mail ou formulário on line;
- V - proveniência da demanda - estudante, funcionário, docente ou comunidade;
- VI - tipo de demanda - reclamação, sugestão ou elogio;
- VII - unidade, órgão ou setor envolvido;
- VIII - situação apresentada; e
- X - data e informe do resultado.

CAPÍTULO VI - DA DIVULGAÇÃO

Art. 9º A Ouvidoria divulga, semestralmente, na *home-page* da Instituição, os dados gerais do serviço prestado.

Art. 10º A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

- I - o número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas do trimestre;
- II - o movimento das demandas recebidas por mês, com o número de solicitações registradas de acordo com cada grupo de usuários;
- III - o movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;
- IV - o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail, por telefone/fax e pelo formulário *online*;
- V - as categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria - reclamações, sugestões, consultas e elogios -, relacionadas aos grupos de usuários; e
- VI - as categorias das demandas recebidas por unidade, órgão ou setor com o número de solicitações registradas em cada categoria.

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 11º O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Ensino Superior, revogadas as disposições em contrário.