

RESOLUÇÃO DA DIREÇÃO Nº 4/2016

Alterar o Regulamento da estrutura e funcionamento da Ouvidoria da Faculdade de Direito da Fundação Escola Superior do Ministério Público.

O Diretor da Faculdade de Direito da Fundação da Fundação Escola Superior do Ministério Público, no uso de suas atribuições regimentais,

Considerando:

A necessidade alteração do regulamento da estrutura e o funcionamento da Ouvidoria da Faculdade de Direito da Fundação Escola Superior do Ministério Público,

Resolve:

Art. 1º Aprovar a alteração do regulamento.

Art. 2º Este regulamento entrará em vigor na data de sua publicação.

Porto Alegre, 20 de dezembro de 2016.



Fábio Roque Sbardellotto, Me.
Diretor da Faculdade da FMP

ANEXO DA RESOLUÇÃO 4/2016

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

Art. 1º. A Ouvidoria da Faculdade de Direito da Fundação Escola Superior do Ministério Público é a unidade mediadora entre as instâncias administrativas e acadêmicas ou demais serviços prestados pela Faculdade a seus usuários, na qualidade de canal de comunicação à disposição do cidadão (internos e externos) a fim de aprimorar as ações e serviços de responsabilidade da Faculdade.

§ 1º A ouvidoria é um canal de comunicação que viabiliza um atendimento de qualidade e possibilita o fortalecimento da academia, dentro de uma gestão participativa.

§ 2º A ouvidoria tem como dever solucionar as manifestações (reclamações, denúncias, sugestões, dúvidas e elogios) dos usuários, a partir da apuração da procedência e da veracidade, dando-lhe o retorno em prazos claramente estabelecidos.

Art. 2º. É Objetivo Geral da Ouvidoria contribuir para a elevação de padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas pela Instituição, constituindo-se como espaço para manifestação, encaminhamento de reclamações ou inconformidades, críticas, comentários, elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas ou em desenvolvimento.

Parágrafo único. São Objetivos Específicos:

- I – assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas, pelo exame de suas manifestações.
- II – Buscar a melhoria da qualidade no serviço educacional prestado aos seus usuários.
- III – Reunir informações necessárias e suficientes sobre diversos aspectos da Faculdade, com o fim de contribuir para a melhoria da gestão institucional.
- IV – Fortalecer a cidadania ao permitir a participação de seus usuários na livre manifestação responsável.

Art. 3º. A Ouvidoria é unidade diretamente subordinada ao Diretor Geral da Faculdade.

Parágrafo único. O(a) ouvidor(a) é um membro da comunidade acadêmica, indicado(a) pela Direção Geral da Faculdade e aprovado por consenso pelos

integrantes da Direção da Superior da Faculdade, a quem lhe é garantido trânsito e respeitabilidade junto às áreas que compõem a Instituição e que demonstre disponibilidade de estar sempre pronto para ouvir, estabelecer uma parceria em prol da qualidade, eficiência e austeridade acadêmica e administrativa.

Art. 4º. O(a) Ouvidor(a) da Faculdade de Direito da Fundação Escola Superior do Ministério Público age de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I – facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;
- II – atuar na prevenção de conflitos;
- III – resguardar o sigilo das informações;
- IV – atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- V – promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho;
- VI – agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- VII – promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art. 5º. O(a) Ouvidor(a) tem as seguintes atribuições:

- I. receber avaliar e encaminhar demandas, reclamações, sugestões, consultas ou elogios provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa, sempre na busca de soluções;
- II. responder no menor prazo possível de forma aberta, honesta, objetiva e precisa com transparência, integridade e respeito;
- III. encaminhar aos interessados as solicitações para que possam:
 - a) no caso de reclamações: explicar o fato e corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
 - b) no caso de sugestões: estudá-las, encaminhá-las para adoção ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
 - c) no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes, valendo-se das informações constantes nos documentos oficiais, nas manifestações dos responsáveis pelos diversos setores a que o tema está afeto e determinações da Direção da Faculdade;
 - d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho e dar o retorno devido às partes responsáveis pelo reconhecimento;

- IV. desburocratizar rotinas, dando andamento às demandas, observando rigorosamente as determinações legais relativas ao sigilo, em especial de dados pessoais;
- V. transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de cinco (5) dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições dos envolvidos;
- VI. manter o registro de todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários, elaborando semestralmente relatório que destaque sob o ponto de vista de evolução temporal, causas prováveis e melhores alternativas de solução encontradas;
- VII. elaborar e divulgar relatórios administrativos bimestrais sobre o andamento da Ouvidoria;
- VIII. manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades.

Art. 6º. O cargo de Ouvidor(a) da Faculdade de Direito da Fundação Escola Superior do Ministério Público exige os seguintes requisitos:

- I. integrar a área acadêmica da Faculdade
- II. ter curso superior completo;
- III. possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, ética, discrição e organização;
- IV. ter conhecimento das ações acadêmicas e administrativas próprias de Instituição de Ensino Superior.

Art. 7º. Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente de segundas a sextas-feiras, nos turnos da manhã, tarde e noite, conforme agendamento; por *e-mail* ou ainda por número de celular, disponível no *site* da Faculdade de Direito da Fundação Escola Superior do Ministério Público na Internet.

Art. 8º A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. por estudantes do curso de Graduação em Direito, dos Cursos de Especialização ofertados pela Faculdade de Direito da Fundação da Escola Superior do Ministério Público;
- II. por pessoas da comunidade;
- III. por professores dos Cursos de Graduação e de Pós Graduação da Faculdade;
- IV. pelos funcionários e estagiários que atuam na Faculdade.

Parágrafo único. A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

Art. 9º. Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I. data do recebimento da demanda;
- II. data da resposta;
- III. nome do solicitante;
- IV. tipo de demanda;
- V. unidade envolvida;
- VI. situação apresentada;
- VII. resposta.

Art. 10. A Direção Geral da Faculdade recebe, semestralmente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

Art. 11 O presente Regulamento entra em vigor na data de sua publicação, revogados os atos contrários.



Fábio Roque Sbardellotto, Me.
Diretor da Faculdade da FMP