

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

Sumário

CAPÍTULO I.....	3
Da Natureza, Objetivos e Finalidade.....	3
CAPÍTULO II.....	4
Da Vinculação Administrativa.....	4
CAPÍTULO III.....	4
Da Competência e Atribuições Específicas.....	4
CAPÍTULO IV.....	6
Do Cargo de Ouvidor.....	6
CAPÍTULO V.....	6
Da Competência do Ouvidor.....	6
CAPÍTULO VI.....	7
Do Desligamento do Ouvidor.....	7
CAPÍTULO VII.....	8
Das Demandas Recebidas.....	8
CAPÍTULO IX.....	9
Dos Procedimentos Éticos.....	9
CAPÍTULO X.....	9
Das Disposições Gerais.....	9

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I

Da Natureza, Objetivos e Finalidade

Artigo 1º. A Ouvidoria da Faculdade Central do Recife - Centro / FACEN é um órgão de promoção e defesa dos direitos dos docentes e técnico-administrativos, alunos e comunidade externa, em suas relações com a Faculdade Central do Recife - Centro / FACEN em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviços.

Parágrafo Único: A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo as instâncias da Faculdade e os integrantes das comunidades, interna e externa.

Artigo 2º. São objetivos da Ouvidoria da Faculdade Central do Recife - Centro / FACEN:

- I. Defesa dos direitos dos docentes e técnico-administrativos, alunos e comunidade externa em suas relações com a Faculdade;
- II. Promoção, junto às várias instâncias acadêmico-administrativas, dos direitos de grupo vulneráveis ou discriminados;
- III. Desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmico-administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos dos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição;
- IV. Sistematização e divulgação de informações relativas às demandas recebidas, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das normas e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais.

CAPÍTULO II

Da Vinculação Administrativa

Artigo 3º. A Ouvidoria da Faculdade Central do Recife - Centro / FACEN está diretamente subordinada à Direção Geral resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições;

Parágrafo Único: Cumpre à Direção Geral garantir o suporte necessário para o exercício de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais órgãos da Instituição.

CAPÍTULO III

Da Competência e Atribuições Específicas

Artigo 4º. No exercício de suas funções, a Ouvidoria da Faculdade Central do Recife - Centro / FACEN tem as seguintes atribuições:

- I. Organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados;
- II. Orientar os interessados no encaminhamento e tramitação de suas manifestações;
- III. Receber dos docentes e técnico-administrativos, alunos e da comunidade externa, solicitação de esclarecimentos, reclamações, sugestões, críticas, elogios e denúncias, encaminhando-as aos setores responsáveis da Faculdade para conhecimento e providências, quando necessário;
- IV. Dar atendimento presencial periódico;
- V. Acompanhar a tramitação das manifestações recebidas e dar ciência aos interessados das providências adotadas;

- VI. Documentar, de maneira padronizada, todas as demandas apresentadas;
- VII. Cooperar com as demais ouvidorias públicas e privadas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e dos serviços prestados;
- VIII. Sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pela Faculdade;
- IX. 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;
- X. Elaborar e submeter à aprovação do Conselho Superior relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões visando à melhoria das relações da Faculdade Central do Recife - Centro / FACEN com a comunidade, a qualidade dos serviços prestados e o respeito aos direitos dos cidadãos;
- XI. Exercer as demais atribuições legais e institucionais, atribuídas pelos órgãos colegiados da Faculdade Central do Recife - Centro / FACEN e que se compatibilizem com suas finalidades.

§ 1º. A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter, sob sigilo, o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação junto aos órgãos da Faculdade seja indispensável pela solução do problema e atendimento do interessado.

§ 2º. Para o cumprimento do inciso III deste artigo, a Ouvidoria manterá registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências incidentes e soluções de problemas apresentados à sua consideração.

CAPÍTULO IV

Do Cargo de Ouvidor

Artigo 5º. A Ouvidoria da Faculdade Central do Recife - Centro / FACEN será coordenada pelo Ouvidor, designado pelo Diretor da Faculdade, com aprovação pelo Conselho Superior.

Parágrafo Único: Caberá ao Diretor Geral da Faculdade garantir a infraestrutura e material necessário para seu pleno funcionamento.

Artigo 6º. O Ouvidor deve pertencer ao quadro de funcionários da Faculdade Central do Recife - Centro / FACEN, ter nível superior, podendo ser funcionário administrativo ou docente.

CAPÍTULO V

Da Competência do Ouvidor

Artigo 7º. Compete ao Ouvidor:

- I. Garantir que todas as demandas recebidas e/ou sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, num lapso de tempo previamente determinado, variável de acordo com a natureza do assunto;
- II. Manter a máxima proximidade com os demandantes efetivos e potenciais do serviço
- III. Considerar o comprometimento das necessidades dos demandantes com os objetivos da Faculdade Central do Recife - Centro / FACEN;
- IV. Manter relacionamento com diversos setores da Faculdade Central do Recife - Centro / FACEN voltado para o fortalecimento da cidadania, como

- V. orientador das ações desenvolvidas pelos segmentos da comunidade acadêmico-administrativa;
- VI. Cumprir e fazer cumprir o Regulamento.

Artigo 8º. A Ouvidoria da Faculdade Central do Recife - Centro / FACEN utilizará para encaminhamento das demandas recebidas a linha hierárquica institucional.

Parágrafo Único: Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à determinada demanda, o assunto será encaminhado à Direção Geral.

Artigo 9º. No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria poderá contar com a colaboração de docentes e técnico-administrativos da Faculdade Central do Recife - Centro / FACEN, para a qual deverá formalizar solicitação fundamentada ao Diretor Geral.

Artigo 10º. Será garantido ao Ouvidor o direito a voz nos Colegiados Superiores da Faculdade.

CAPÍTULO VI

Do Desligamento do Ouvidor

Artigo 11º. O desligamento do ouvidor no curso do mandato ocorrerá:

- I. Ao seu pedido;
- II. No caso de deixar de pertencer ao quadro da Faculdade Central do Recife - Centro / FACEN;
- III. Por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;

- IV. Por conduta ética incompatível com a função ou negligência no cumprimento de suas obrigações, assim deliberado pelo Conselho Superior, respeitado o direito de defesa.

CAPÍTULO VII

Das Demandas Recebidas

Artigo 12º. Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria serão documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro, no mínimo:

- a) Data de Recebimento da Demanda;
- b) Tipo de Demanda (esclarecimento, reclamação, sugestão, crítica, elogio e denúncia);
- c) Nome do Demandante (opcional) que deverá ser mantido em sigilo absoluto;
- d) Categoria (discente, docente, técnico-administrativo, usuário, público externo e outros);
- e) Dados para contato com o demandante;
- f) Protocolo de acompanhamento no sistema de controle;
- g) Manifestação apresentada;
- h) Data da resposta;
- i) Resposta encaminhada ao setor envolvido; e,
- j) Situação (ativo ou finalizado).

Artigo 13º. O Diretor Geral receberá, bimestralmente, para acompanhamento, a listagem das demandas encaminhadas à ouvidoria, contendo os tipos de

demanda, as unidades envolvidas, as situações apresentas e as respostas dadas aos demandantes.

CAPÍTULO IX

Dos Procedimentos Éticos

Artigo 14º. Do Ouvidor da Faculdade Central do Recife - Centro / FACEN, 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 Federal e do Regimento Geral da IES.

CAPÍTULO X

Das Disposições Gerais

Artigo 15º. O Diretor Geral, demais Diretores, Coordenadores, e dirigentes de órgãos que compõem a estrutura organizacional da Faculdade Central do Recife - Centro / FACEN, deverão cooperar com a Ouvidora no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o seu acesso a serviços e informações.

Artigo 16º. Este Regulamento entrará em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior da Faculdade Central do Recife - Centro / FACEN, revogando-se as disposições em contrário.

Recife, 20 de outubro de 2023.



Frederico de Melo Cahú Belfort
Diretor Geral