



Autorizada pela Portaria Ministerial nº 552 de 22 de março de 2001 e publicada no Diário Oficial da União de 26 de março de 2001.
Endereço: Rua Juracy Magalhães, 222 – Ponto Central CEP 44.075-525
Telefax: (75) 3616-9451 Feira de Santana-Bahia
Site: www.fat.edu.br E-mail: fat@fat.edu.br
CGC: 011494320001-21

RESOLUÇÃO CONSAD 003/2014

Institui a Ouvidoria-Geral da Faculdade Anísio Teixeira de Feira de Santana e dá outras providências.

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO da Faculdade Anísio Teixeira, no uso das atribuições que lhe confere o Regimento Geral desta mesma Faculdade, resolve Instituir a Ouvidoria-Geral, cujo funcionamento será orientado pelas seguintes disposições:

CAPÍTULO I ***Da Natureza, Objeto e Finalidade***

Art. 1º A Ouvidoria-Geral da Faculdade Anísio Teixeira de Feira de Santana é um órgão de promoção e defesa dos direitos de estudantes, docentes, funcionários técnico-administrativos e comunidade externa em suas relações com a IES, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviços.

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

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria da FAT:

I – a defesa dos direitos dos estudantes, professores, funcionários técnico-administrativos e integrantes da comunidade externa em suas relações com a Faculdade;

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 do cidadão 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.

CAPÍTULO II

Da Competência e Atribuições Específicas

Art. 3º No exercício de suas funções, a Ouvidoria-Geral da FAT tem as seguintes atribuições:

I – organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;

II – orientar os docentes, os servidores técnico-administrativos, os alunos e a comunidade externa acerca da melhor forma de encaminhar os seus pedidos, instruí-los e acompanhar a sua tramitação;

III – receber críticas, reclamações, denúncias e sugestões sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de levar os responsáveis a aperfeiçoá-los e corrigi-los, buscando sempre o diálogo entre as partes;

IV – encaminhar todas as denúncias recebidas ao setor responsável para a devida apuração;

V – dar encaminhamento as demandas diferenciadas, pulverizadas e até conflitantes, oferecendo a cada cidadão um tratamento personalizado e a todos um tratamento equânime;

VI – contribuir para a resolução de problemas administrativos ou acadêmicos oferecendo alternativas e informações sobre a legislação e as normas internas vigentes;

VII – acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva, dando ciência aos interessados das providências adotadas;

VIII – agilizar a tramitação de processos e procedimentos relativos a situações jurídico-administrativas em que não exista ou em que se tenha demonstrado insuficiente a atuação de outros controles administrativos, internos ou externos, ou quando eventuais embaraços processuais se estiverem sobrepondo às questões de mérito, com prejuízo para os interessados;

IX – preparar, semestralmente, estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados no âmbito da FAT, divulgando os seus resultados;

X – propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço;

XI – sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pela FAT;

XII – promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de Ouvidoria na FAT;

XIII – Elaborar e submeter à aprovação do Conselho Acadêmico relatório semestral das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões visando à melhoria das relações da FAT com a comunidade, a fim de garantir o respeito dos direitos cidadãos.

§ 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 para a solução do problema e atendimento do interessado.

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

CAPÍTULO III

Da Administração

Art. 4º A Ouvidoria-Geral da FAT terá a seguinte estrutura administrativa:

I – Ouvidor-Geral;

II – Secretaria.

Art. 5º A Ouvidoria-Geral da FAT será coordenada por um Ouvidor-Geral, cujo nome deverá ser indicado pelo Diretor e aprovado pelo Conselho Acadêmico.

Parágrafo Único. O Ouvidor-Geral indicará o responsável pela Secretaria da Ouvidoria referida no inciso II do artigo 4º e caberá ao Diretor Geral garantir a infra-estrutura material e os recursos humanos necessários ao seu pleno funcionamento.

CAPÍTULO IV

Do Cargo de Ouvidor

Art. 6º O Ouvidor deverá integrar o quadro permanente da FAT, em regime de Dedicção Integral, no caso de docente.

§ 1º O Ouvidor deverá ter nível superior, mais de cinco anos de efetivo exercício na FAT, capacitação para o exercício da função e conhecimento da Instituição.

§ 2º A função de Ouvidor-Geral não poderá ser acumulada com o exercício de qualquer outra função de direção ou assessoramento.

§ 3º O Diretor, considerando a natureza e a relevância dos serviços prestados, deverá fixar a provisão necessária para atender a essa nova estrutura organizacional, que contará com um Ouvidor-Geral e uma Secretária.

CAPÍTULO V

Da Competência do Ouvidor

Art. 7º Compete ao Ouvidor:

I – 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;

II – orientar a equipe da Ouvidoria, no sentido de:

- a) manter a máxima proximidade com os demandantes efetivos e potenciais do serviço;
- b) considerar o comprometimento das necessidades dos demandantes com os objetivos da FAT;
- c) manter relacionamento com as diversas áreas da FAT voltado para o fortalecimento da cidadania, como orientador da ação de cada funcionário.

III – cumprir e fazer cumprir este Regimento.

Art. 8º A Ouvidoria-Geral da FAT utilizará para encaminhamento das demandas e sugestões a linha hierárquica institucional.

Parágrafo Único. Somente quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à determinada demanda, o assunto poderá ser encaminhado ao Diretor Geral.

Art. 9. Será garantido ao Ouvidor-Geral direito a voz nos Colegiados Superiores da FAT.

CAPÍTULO VI

Do Afastamento do Ouvidor

Art. 10º O afastamento do Ouvidor no curso do mandato poderá ocorrer:

I – a seu pedido;

II – ao perder o vínculo funcional com a Instituição ou em caso de alteração do regime de trabalho, conforme disposto no artigo 6º;

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 Conselho Acadêmico;

V – por negligência no cumprimento de suas obrigações e funções, assim deliberado pelo Conselho Acadêmico;

CAPÍTULO VII

Da Documentação

Art. 11º Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria devem ser documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro:

I – data do recebimento da demanda;

II – data da resposta;

III – nome do demandante;

IV – endereço, telefone e/ou e-mail do demandante;

V – forma de contacto mantido: pessoal, por telefone, carta ou e-mail;

VI – proveniência da demanda: comunidade interna ou externa;

VII – tipo de demanda: denúncia, reclamação, dúvida, sugestão, elogio, outros;

VIII – unidade envolvida;

IX – situação apresentada; e

X – resposta.

Art. 12º O Diretor Acadêmico receberá, mensalmente, a listagem das demandas encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao demandante.

CAPÍTULO VIII

Dos Procedimentos Éticos

Art. 13º Do Ouvidor-Geral, 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 e do Regime Geral da FAT.

CAPÍTULO IX

Da Avaliação dos Serviços da Ouvidoria Geral da FAT

Art. 14º Os serviços da Ouvidoria-Geral da FAT serão avaliados de maneira permanente pelos usuários de seus serviços, por meio de aplicação de questionários, e pela CPA-Comissão Própria de Avaliação.

CAPÍTULO X

Das Disposições Gerais

Art. 15º A Diretoria Geral assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria da FAT cumpra suas funções, inclusive para que o exercício das atribuições de seus integrantes não lhes resulte em qualquer prejuízo ou dano.

Art. 16º Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Diretor Geral, 05 de fevereiro de 2014

Antônio Walter Moraes Lima
Diretor-Geral