



**CONGREGAÇÃO DE SANTA DOROTÉIA DO BRASIL**  
**FACULDADE FRASSINETTI DO RECIFE - FAFIRE**

**REGULAMENTO DA OUVIDORIA**

---

**RECIFE/2016**

## **CAPÍTULO PRIMEIRO DAS FINALIDADES**

**Artigo 1º** - A Ouvidoria é um espaço de escuta onde qualquer membro da comunidade acadêmica pode expressar suas opiniões, reclamações e /ou sugestões e ter o direito de receber uma resposta para a sua demanda. A Ouvidoria FAFIRE terá as suas atividades regidas pelo presente regulamento e pelas demais disposições aplicáveis dentro dos dispositivos regimentais da Instituição, visando garantir a coerência, a integridade e a objetividade das suas ações.

**Artigo 2º** - Este Regulamento define dentre outros dispositivos:

- I. as normas de funcionamento da Ouvidoria;
- II. os diversos procedimentos da Ouvidoria;
- III. a organização do trabalho e do serviço de Ouvidoria.

## **CAPÍTULO SEGUNDO DOS OBJETIVOS**

**Artigo 3º** - São objetivos da Ouvidoria:

- I. prestar assistência às demandas do público interno e externo a essa Instituição, com agilidade, transparência, ética e sigilo;
- II. desenvolver de forma ampla e significativa um referencial na relação entre a Instituição, Comunidade Acadêmica e Sociedade Civil;
- III. intermediar conflitos entre diferentes partes com postura ética e imparcialidade.

## **CAPÍTULO TERCEIRO DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA**

**Artigo 4º** - A Ouvidoria é gerenciada pela Direção da FAFIRE.

**Artigo 5º** - O serviço de Ouvidoria tem formato eletrônico, disponível 24 horas nos sete dias da semana.

**Parágrafo único:** O acesso se dá através do site institucional da FAFIRE.

**Artigo 6º** - O serviço de Ouvidoria conta com a supervisão de um profissional técnico-administrativo habilitado e nomeado para o exercício da função.

**Parágrafo único:** O profissional da Ouvidoria deve zelar integralmente pelas normas contidas neste Regulamento.

## **CAPÍTULO QUARTO DOS PROCEDIMENTOS**

**Artigo 7º** - O acompanhamento das demandas registradas no ambiente eletrônico da Ouvidoria é diário e sistemático e suas requisições são remetidas aos setores responsáveis pelos devidos esclarecimentos e/ou resolução.

**Artigo 8º** - O demandante recebe informações acerca dos encaminhamentos iniciais em até 24 horas a partir da abertura do serviço de Ouvidoria.

**Artigo 9º** - Sempre que necessário, através da Ouvidoria, pode-se agendar atendimento presencial.

## **CAPÍTULO QUINTO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA**

**Artigo 10º** - Principais atribuições e atividades da Ouvidoria:

- I. receber as informações relativas à Instituição;
- II. apurar a sua fundamentação e buscar solução;
- III. coletar, analisar e interpretar dados necessários ao processamento das informações recebidas
- IV. acompanhar, até a solução final, as informações (denúncias, reclamações, sugestões, opiniões, perguntas ou elogios) considerados pertinentes;
- V. manter-se informado sobre a atuação da Direção;
- VI. registrar e repassar, a quem de direito, as informações recebidas.

## **CAPÍTULO SEXTO**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Artigo 11º** - Este Regulamento poderá ser alterado ou reformulado a qualquer tempo, mediante proposta apresentada pelo responsável da Ouvidoria e aprovada pelo Conselho Diretor da Instituição.

**Artigo 12º** - Os casos omissos neste Regulamento serão resolvidos pela Direção da FAFIRE, em conjunto com a Assessoria Jurídica.