



Faculdade Presbiteriana
Mackenzie Rio

Regulamento

Ouvidoria



FACULDADE PRESBITERIANA MACKENZIE RIO
REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I

DO NOME, FINALIDADE E FINS

Art. 1º. A Ouvidoria da Faculdade Presbiteriana Mackenzie Rio – FPM RIO, tem caráter exclusivo de mediadora das questões que envolvem a Gestão da Faculdade, professores, colaboradores, alunos e a comunidade externa, considerando a competência do Instituto Presbiteriano Mackenzie - IPM, na condição de Mantenedor.

§ 1º. A Ouvidoria é subordinada à Direção Geral da FPM RIO.

§ 2º. A Ouvidoria será exercida por Ouvidor, designado por Portaria do Diretor Geral da FPM RIO, dentre docentes integrantes da Carreira.

§ 3º. A Ouvidoria não possui poder deliberativo, executivo e judicativo.

CAPÍTULO II

DO OUVIDOR

Art. 2º. O Ouvidor exercerá suas funções com independência, autonomia e ética, atendendo às disposições legais, contratuais e regimentais aplicáveis.

Parágrafo único. O Ouvidor contará com uma estrutura de serviços adequada para o desempenho de suas funções.

Art. 3º. A Ouvidoria manterá em rigoroso sigilo o nome dos envolvidos, salvo nos casos em que sua identificação seja indispensável para a solução da questão e atendimento ao interessado.

Art. 4º. A Ouvidoria terá contato com a comunidade através de meio eletrônico (e-mail), telefônico, fac-símile e pessoalmente, com agendamento de entrevista.

Parágrafo único. A Ouvidoria manterá registro, classificação das ocorrências, incidentes e soluções de problemas trazidos à sua consideração.

Art. 5º. A Ouvidoria, no exercício de suas funções, tem livre acesso a todos os Setores e Órgãos da Gestão Acadêmica, sempre respeitando o ulterior poder de deliberação que pertence ao Mantenedor.



Art. 6º. Os diferentes setores da hierarquia organizacional da FPM RIO, com observação do grau de competência, deverão fornecer as informações e os pareceres solicitados pelo Ouvidor.

§ 1º. Na hipótese de apresentação de mensagem dirigida diretamente a setores da FPM RIO e/ou do IPM que envolva a intervenção da Ouvidoria, a esta deve ser reencaminhada e se for o caso de pronta resposta ou solução, cumprida, destinando cópia para o devido registro das questões atendidas.

§ 2º. As solicitações da Ouvidoria deverão ser atendidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

CAPÍTULO III DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 7º. São atribuições da Ouvidoria:

- I. Exercer a função de representante da comunidade junto à FPM RIO e dentro de sua competência ao IPM;
- II. Facilitar, ao máximo, o acesso do usuário, simplificando os procedimentos;
- III. Encaminhar, prontamente, a questão ou sugestão apresentada à área competente;
- IV. Assegurar agilidade na remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;
- V. Acompanhar o andamento dos procedimentos, verificando o cumprimento do prazo estabelecido para sua solução, fazendo constar no relatório mensal aqueles não atendidos;
- VI. Identificar e sugerir soluções de questões ao dirigente do órgão em que ocorre;
- VII. Propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento à comunidade;
- VIII. Atuar na prevenção, mediação e solução de conflitos;
- IX. Estimular a participação das comunidades interna e externa, no acompanhamento dos serviços prestados pela FPM RIO e pelo IPM.

CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 8º. O Ouvidor apresentará mensalmente à Direção Geral, conjugando esforços com a Comissão Própria de Avaliação – CPA, relatório de suas atividades, destacando estatísticas pertinentes.

Parágrafo único – A Direção Geral dará conhecimento do relatório à Presidência do IPM.



Faculdade Presbiteriana
Mackenzie Rio

Art. 9º. Os Casos omissos serão resolvidos pela Direção Geral.

Art. 10. Este regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Acadêmico.