



FACULDADE

FAMMA

O CONHECIMENTO FAZ A DIFERENÇA!

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA FAMMA

FESM Faculdade de Ensino Superior do Marajó LTDA - ME

Avenida Gurupá, nº 265B, Bairro – Cidade Nova

CEP: 68.800-000 – Breves - PA

Telefone: (091) 3783 3283**

Site: www.faculdefamma.com.br

E-mail: fammafaculdade@gmail.com

Izabel Costa de Sousa Pamplona

Diretora Administrativa

Gessivaldo de Jesus da Silva Ferreira

Diretor Administrativo

Faculdade Metropolitana do Marajó - FAMMA

Avenida Gurupá, nº 265B, Bairro – Cidade Nova

CEP: 68.800-000 – Breves - PA

Telefax: (091) 98090-3455 / 9199387-9061**

Site: www.faculdefamma.com.br

E-mail: fammafaculdade@gmail.com

Izabel Costa de Sousa Pamplona

Diretora Geral

Simôní Paixão Alves

Diretora Acadêmica

Sumário

DIRETORA ACADÊMICA	2
PORTARIA DIREÇÃO GERAL - FAMMA Nº 003/2020	4
RESOLUÇÃO Nº 011/2017	5
ANEXO ÚNICO DA RESOLUÇÃO CONSUP Nº 011/2017.....	6
REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA FACULDADE METROPOLITANA DO MARAJÓ - FAMMA	6
CAPITULO I	6
DA OUVIDORIA	6
CAPITULO II	6
DO CARGO DE OUVIDOR E SUAS ATRIBUIÇÕES.....	6
CAPITULO III	9
DA PESQUISA ORGANIZACIONAL.....	9
CAPITULO IV.....	9
DO ATENDIMENTO.....	9
CAPITULO V.....	9
DOS USUÁRIOS	9
CAPITULO VI.....	10
DA DOCUMENTAÇÃO	10
CAPITULO VII.....	10
A DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR	10
ANEXO I.....	12
FORMULÁRIO PARA MANIFESTAÇÃO	12
BREVES-PA,_DE _ DE 20	12

PORTARIA DIREÇÃO GERAL - FAMMA Nº 003/2020

Dispõe sobre a Exoneração e Nomeação da Ouvidoria da FACULDADE METROPOLITANA DO MARAJÓ – FAMMA.

A Diretora Geral da FACULDADE METROPOLITANA DO MARAJÓ - FAMMA, no uso de suas atribuições legais, de acordo com o artigo 15º, inciso IV do REGIMENTO GERAL,


RESOLVE:

Art.1º - Exonerar **Antonio da Silva Ferreira** da Função de Ouvidor da Faculdade Metropolitana do Marajó – FAMMA, a partir do dia 03 de a junho de 2020.

Art. 2º - Nomear **Anselmo da Silva Chaves** para exercer a Função de Ouvidor da Faculdade Metropolitana do Marajó – FAMMA, a partir do dia 03 de junho de 2020.

Art. 3º - Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação, revoga-se a Portaria da Direção Geral 010/2017

Breves (PA), 03 de junho de 2020.


Profª. Izabel Costa de Sousa Pamplona
Diretora Geral da FAMMA
Portaria nº 004/2020

CONSELHO SUPERIOR

RESOLUÇÃO Nº 011/2017

Dispõe sobre a atualização do Regulamento da Ouvidoria da Faculdade Metropolitana do Marajó – FAMMA.

O Conselho Superior da Faculdade Metropolitana do Marajó-FAMMA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, considerando a deliberação extraída da sessão realizada em 10.08.2017


RESOLVE:

Art. 1º - Aprovar o Regulamento da Ouvidoria da Faculdade Metropolitana do Marajó - FAMMA, nos termos estabelecidos no documento anexo.

Art. 2º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogada as disposições em contrário.

Publique-se e Cumpra-se.

Breves (PA), 14 de agosto de 2017.


Profª. Izabel Costa de Sousa Pamplona
Presidente do CONSUP - FAMMA

ANEXO ÚNICO DA RESOLUÇÃO CONSUP Nº 011/2017

Regulamento da Ouvidoria da Faculdade Metropolitana do Marajó - FAMMA

CAPITULO I

DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria da Faculdade Metropolitana do Marajó - FAMMA é um órgão de ligação entre a comunidade acadêmica e externa com a gestão da FAMMA, visando aperfeiçoar a gestão e as atividades da IES.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria da FAMMA:

- I. Assegurar a participação da comunidade acadêmica e externa na Instituição através de suas opiniões, sugestões ou críticas, para promover melhoria das atividades desenvolvidas.
- II. Receber e investigar, de forma independente e crítica, as informações, reclamações e sugestões encaminhadas por membros das comunidades interna e externa, através de demanda espontânea;
- III. Analisar as informações, reclamações e sugestões recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores administrativos competentes;
- IV. Acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e mantendo o requerente informado do processo;
- V. Garantir o acesso do cidadão de forma direta, formal e gratuita.

Parágrafo Primeiro. O procedimento administrativo instaurado pela Ouvidoria é autônomo e não substitui o processo administrativo disciplinar.

CAPITULO II

DO CARGO DE OUVIDOR E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados ao Gabinete do Diretor Geral da FAMMA, estando o Ouvidor subordinado diretamente a Diretoria Geral.

Art. 4º O Ouvidor da FAMMA age de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I. Ter curso superior completo.
- II. Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria.
- III. Atuar na prevenção de conflitos.
- IV. Atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento.
- V. Agir com integridade, transparência e imparcialidade.
- VI. Resguardar o sigilo das informações.
- VII. Promover a Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art. 5º O Ouvidor da FAMMA tem as seguintes atribuições:

- I. Receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios tanto da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa.
- II. Encaminhar às unidades envolvidas as solicitações para que possam:
 - a) No caso de reclamações: explicar o fato corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
 - b) No caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
 - c) No caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;
 - d) No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho;
- II. Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de sete dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;
- III. Registrar todas as solicitações encaminhadas ao Ouvidor e as respostas oferecidas aos usuários;
- IV. Encaminhar, semestralmente, relatório executivo das solicitações dirigidas ao Ouvidor, não podendo constar os nomes dos solicitantes, para:
 - a) A Diretoria Geral da FAMMA, a listagem completa;
 - b) Os Coordenadores de Cursos, caso o requeiram, a listagem das solicitações ligadas aos respectivos Cursos;
- VI. Elaborar e divulgar relatórios semestrais sobre o andamento da

Ouvidoria;

- VII. Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- VIII. Sugerir as instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- IX. Retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada;
- X. Planejar, executar e analisar pesquisas de satisfação diretamente ou em parceria com setores afins;
- XI. Divulgar os resultados das pesquisas.

Art. 6º O ouvidor, no exercício de suas funções:

- I. Poderá participar, sem direito a voto, das reuniões dos colegiados de cursos da FAMMA;
- II. Será recebido, sempre que o solicitar, por todos os ocupantes de cargos da Faculdade, para pedir e receber explicações, orais ou por escrito, sobre questões acadêmicas ou de outras atividades.

Art. 7º A indicação do Ouvidor será prerrogativa exclusiva da Direção Geral e poderá recair em docente ou membro do corpo técnico-administrativo da Faculdade; para mandato de dois anos, podendo ser reconduzido;

Parágrafo Primeiro: Quando o designado for funcionário docente ou técnico administrativo da Faculdade, será incluído, automaticamente, no regime de tempo integral (40 horas semanais), com o salário correspondente ao seu cargo efetivo, ficando desobrigado das suas funções do cargo permanente, enquanto perdurar seu mandato.

Parágrafo Segundo: Ao término do mandato, sendo profissional dos quadros da Faculdade, retornará ao regime de trabalho anterior, exceto nos casos de renúncia expressa ou afastamento.

Art. 8º A função de Ouvidor, por natureza, será única na Faculdade, podendo este, entretanto, para a agilização de suas atribuições, indicar assistentes, de forma permanente ou provisória, junto aos diversos componentes organizacionais.

CAPITULO III

DA PESQUISA ORGANIZACIONAL

Art. 9º A pesquisa tem como objetivo principal detectar situações que possam levar a insatisfação da comunidade no momento da utilização de quaisquer serviços prestados pela FAMMA.

CAPITULO IV

DO ATENDIMENTO

Art. 10º A comunidade no geral (alunos, ex-alunos, professores, colaboradores e comunidade externa) poderá registrar elogios, críticas, sugestões ou reclamações através do e-mail da Ouvidoria disponível no site Site: <http://www.faculdefamma.com.br>, ou presencial, através de preenchimento de formulário disponíveis na recepção da IES. As sugestões ou críticas devem ter seu autor identificado para prosseguimento da solução, o mesmo pode solicitar que sua identidade seja preservada pela ouvidoria. Todos os registros de manifestação devem ocorrer de forma oficial:

Ficha Presencial – A comunidade deve se dirigir a sala da Ouvidoria e registrar em formulário a ocorrência, para que o ouvidor possa dar continuidade ao fluxo encaminhando ao setor pertinente e acompanhando até o arquivamento. As solicitações sugeridas ou questionadas pela comunidade devem ser respondidas com clareza, com acompanhamento das providências adotadas, cobrando soluções no menor prazo possível e mantendo o cidadão informado.

CAPITULO V

DOS USUÁRIOS

Art. 11º A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I - Por docentes da FAMMA;
- II - Por servidores técnico-administrativos da FAMMA;

- III. Por estudantes da FAMMA;
- IV. Por pessoas da comunidade.

Parágrafo Único: A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários, conforme artigo 3º.

CAPITULO VI

DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 12º Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I. Data do recebimento da demanda;
- II. Nome do solicitante;
- III. Data do encaminhamento para resposta;
- IV. Endereço, telefone e e-mail do solicitante;
- V. Forma de contato mantido: pessoal, por telefone ou por e-mail;
- VI. Proveniência da demanda: docente, servidor técnico administrativo, estudante ou pessoas da comunidade;
- VII. Tipo de demanda: reclamação, sugestão, informações ou elogio;
- VIII. Unidade envolvida;
- IX. Situação apresentada;
- X. Encaminhamento com protocolo da data de entrega.

CAPITULO VII

A DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR

Art. 13º O Ouvidor poderá ser destituído de suas funções, por iniciativa da Direção Geral da FAMMA, de membros do CONSU, ou qualquer membro da comunidade universitária, através de proposta devidamente fundamentada.

Art. 14º Constituem motivos para destituição do Ouvidor:

- I. Perda do vínculo funcional com a Instituição ou alteração do regime de trabalho;
- II. Prática de ato que extrapolem sua competência, nos termos

estabelecidos nessa resolução;

- III. Conduta ética incompatível com a dignidade da função;
- IV. Outras práticas e condutas que, a critério do CONSU, justifiquem a destituição.

Art. 15° O funcionário da Faculdade, quando solicitado pelo Ouvidor, deverá prestar informações e esclarecimentos sobre o objeto da solicitação, no prazo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período mediante justificativa apresentada ao titular da Ouvidoria-Geral.

Parágrafo Único. O não cumprimento do que dispõe o “caput” deste artigo sujeitará o funcionário à apuração de sua responsabilidade, através de procedimentos administrativos pertinentes, mediante informação escrita do Ouvidor a Diretoria Geral da FAMMA.

Art. 16° Esse Regulamento entrará em vigor na data de sua aprovação e publicação.


Publique-se e Cumpra-se

Breves (PA), 14 de agosto de 2017.

Izabel Costa de Sousa Pamplona
Profª. Izabel Costa de Sousa Pamplona
Presidente do CONSUP - FAMMA

ANEXO I

FORMULÁRIO PARA MANIFESTAÇÃO

 <p>FACULDADE FAMMA O CONHECIMENTO FAZ A DIFERENÇA!</p>	Requerimento Nº _____/____
	Data ____/____/____
Nome: _____	
Contato: _____	
Email: _____	
Identificação: Aluno Professor Funcionário Visitante	
Comunidade	
O que você deseja?	
Elogio	Orientação
Reclamação	Sugestão
Outros	
Denúncia	
Assunto: _____	
Mensagem: _____	

Breves-PA, de ____ de 20__

Assinatura de Requerente