



RESOLUÇÃO Nº 014/2018

A presidente do Conselho Diretor da Faculdade Energia, no uso de suas atribuições e considerando o que consta no Processo nº 16/2018, relatado na sessão do Conselho Diretor de 13 de dezembro de 2018.

RESOLVE:

Art. 1º – Aprovar o regulamento da atividade de Ouvidoria da Faculdade Energia, conforme documento anexo a esta resolução.

Art. 2º – Esta resolução entra em vigor na data de sua assinatura.

Florianópolis (SC), 13 de dezembro de 2018.

Maria Helena Krüger
Presidente do Conselho Diretor



REGULAMENTO DA ATIVIDADE DE OUVIDORIA

Aprovado pela Resolução nº 14, de 13. dez. 2018.

Art. 1º – A Ouvidoria é um serviço de atendimento às demandas da comunidade interna e dos cidadãos, que possibilita o acesso a registros e informações públicas ou restritas aos solicitantes, além de receber e responder sugestões, reclamações ou denúncias relacionadas ao serviço prestado pela Faculdade Energia.

Art. 2º – São atribuições da Ouvidoria:

- recepcionar as opiniões, reclamações, sugestões, críticas ou denúncias sobre os serviços prestados;
- examinar e identificar as causas e procedências das manifestações que lhe forem dirigidas, notificando os setores responsáveis;
- acompanhar as providências tomadas por meio de prazo estabelecido;
- assegurar aos solicitantes o caráter de sigilo, discricção e fidedignidade nas informações transmitidas;
- informar ao interessado sobre as providências tomadas quando forem de interesse individual; quando forem de interesse público, informar coletivamente;
- proteger os direitos dos manifestantes, bem como resguardar a Faculdade de acusações ou críticas infundadas.

Art. 3º – A oferta do serviço de Ouvidoria se dá eletronicamente, na página da Faculdade/e-mail, e presencialmente uma vez na semana em horário disponibilizado no link/site institucional.

Art. 4º – O Ouvidor será designado entre os profissionais da Instituição para ser o facilitador das relações entre o cidadão e a instituição.

Art. 5º – São atribuições do ouvidor:

- estabelecer canais de comunicação de forma aberta, transparente e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações;
- agir com transparência, integridade e respeito;
- manter sigilo sobre a identidade do manifestante;
- atuar com agilidade e precisão;
- apresentar relatórios à Direção da Faculdade.

Art. 6º – As disposições deste regulamento são válidas a partir da data de sua aprovação e publicação, revogando-se as disposições contrárias.

Florianópolis, 13 de dezembro de 2018.