



**FACULDADE
DOM BOSCO**
PORTO ALEGRE-RS

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA FACULDADE DOM BOSCO DE PORTO ALEGRE

Porto Alegre, março de 2010.



**FACULDADE
DOM BOSCO**
PORTO ALEGRE-RS

SUMÁRIO

CAPÍTULO I – DA FACULDADE.....	3
CAPÍTULO II – DA OUVIDORIA	3
CAPÍTULO III – DA AVALIAÇÃO ADMINISTRATIVA.....	4
CAPÍTULO IV – DAS ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS	4
CAPÍTULO V – DO PROCESSO	4
CAPÍTULO VI – DA DOCUMENTAÇÃO	5
CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES GERAIS	5

CAPÍTULO I - DA FACULDADE

Art. 1º. A Faculdade Dom Bosco de Porto Alegre, com limite territorial na cidade de Porto Alegre do Estado do Rio Grande do Sul, é uma instituição comunitária e confessional privada de ensino superior, mantida pela “Inspetoria Salesiana São Pio X”.

Art. 2º. A Inspetoria Salesiana São Pio X, mantenedora da Faculdade Dom Bosco de Porto Alegre, é uma entidade dotada de personalidade jurídica de direito privado, de caráter comunitário e confessional, de natureza cultural, científica, educacional e religiosa, sem fins lucrativos, regida por seu estatuto, pela legislação pertinente e pelas disposições da Sociedade São Francisco de Sales, com sede e foro na cidade de Porto Alegre, tendo como área de abrangência os estados do Rio Grande do Sul, de Santa Catarina e do Paraná e mantém seu estatuto social arquivado no Cartório de Registro de Pessoas Jurídicas sob 3.714, em 27.03.1974, às folhas 100 v.º, do Livro A, n.º 7, e alteração registrada em 20.04.2001, sob número 26.325, às folhas 192 v.º, do Livro A, n.º 15.

Art. 3º. A Faculdade Dom Bosco rege-se por Regimento, pelo Estatuto da Mantenedora, pelas normas emanadas de seu Conselho Superior e pela legislação específica do ensino superior, segundo os preceitos da Lei 9.394/96 e os Decretos nº 5.773/96 e nº 5.786/2006, tendo autonomia limitada em relação às Universidades e Centros Universitários. As Universidades, nos termos do Art. 53 da Lei nº 9.394/1996, a qual estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional, e os Centros Universitários, com base no Decreto nº 5.786/2006, gozam de autonomia, o que lhes permite a auto normação de seu funcionamento, por conseguinte não estão sujeitos seus regimentos à prévia aprovação pelo Poder Público. No entanto, a Faculdade não tem autonomia para conferir títulos e diplomas, os quais devem ser registrados por uma Universidade, e suas atribuições e competências encontram-se no Regimento, sujeito a prévia aprovação pelo poder público na ocasião da expedição dos atos autorizativos de credenciamento e reconhecimento da IES.

CAPÍTULO II - DA OUVIDORIA

Art. 4º. A Ouvidoria da Faculdade Dom Bosco serve como um canal de comunicação entre a comunidade acadêmica, a comunidade externa e as diferentes instâncias administrativas.

Art. 5º. A Ouvidoria fornecerá atendimento apenas através do email ouvidoria.faculdade@dombosco.net.

Parágrafo Único: A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo. Seu papel é ser mediador nas relações entre as comunidades internas e externas e as instâncias administrativas.

CAPÍTULO III – DA AVILIAÇÃO ADMINISTRATIVA

Art. 6º. A Ouvidoria está diretamente subordinada ao Diretor Executivo, resguardada a sua independência funcional no que diz respeito às suas atribuições.

CAPÍTULO IV – DAS ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS

Art. 7º. No exercício de suas funções, a Ouvidoria tem as seguintes atribuições:

- I – receber as demandas da comunidade de forma imparcial, individualizada e transparente, respeitando os princípios Salesianos de ouvir com o coração;
- II – registrar e conduzir as demandas às áreas competentes para que possam ter ciência, explicarem os fatos e tomarem medidas cabíveis quando for o caso;
- III – acompanhar o andamento das demandas para garantir o atendimento no menor tempo possível.

CAPÍTULO V – DO PROCESSO

Art. 8º. O processo de atendimento da Ouvidoria funciona da seguinte forma:

- I – a demanda chega na Ouvidoria através do e-mail ouvidoria.faculdade@dombosco.net.
- II – a identificação do autor é removida, a menos que seja uma solicitação em que o contato com o autor seja necessário.
- III – caso a demanda seja isenta de teor que possa identificar o autor, o texto é enviado na íntegra para os responsáveis de cada área com o próprio texto que foi encaminhado à Ouvidoria.
- IV – caso o conteúdo remeta a possibilidade de identificação, o texto é reescrito e as partes que possam dar indicativos do autor são omitidas antes de ser encaminhado aos responsáveis de cada área.
- V – o autor é informado do recebimento da solicitação e que ela foi encaminhada ao setor responsável.
- VI – assim que o setor responsável envia retorno sobre a demanda, a Ouvidoria o encaminha para o autor da demanda, encerrando o processo.

§1º. Todos os atendimentos realizados pela Ouvidoria irão resguardar o sigilo das informações e o anonimato do autor, salvo os casos em que a identificação se faz necessária para a solução do problema apresentado.

§2º. Os encaminhamentos serão sempre aos responsáveis por cada área. Quando a demanda envolver professores, os encaminhamentos serão aos seus respectivos coordenadores de curso. Quando a demanda envolver coordenadores de curso, os encaminhamentos serão ao Diretor Executivo ou ao substitutivo dele.



**FACULDADE
DOM BOSCO**
PORTO ALEGRE-RS

§3º. Os encaminhamentos não resolvidos nas esferas do §2º, em último caso, serão encaminhados à esfera respectivamente superior.

CAPÍTULO VI - DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 9º. As demandas encaminhadas à Ouvidoria serão registradas em ordem cronológica com as seguintes informações:

- I – data de recebimento.
- II – data de encerramento.
- III – categoria.
- IV – responsável.

Parágrafo Único: As informações contidas no Art. 1º serão as que farão parte do relatório de prestação de contas que a Ouvidoria envia ao Diretor Executivo a cada término de semestre. Nos documentos internos da Ouvidoria também serão registrados os dados do autor, o relato da demanda e o retorno das áreas responsáveis.

CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 10. O Diretor Executivo, demais Diretores, Coordenadores e responsáveis pelas áreas que compõem a estrutura organizacional da Faculdade Dom Bosco de Porto Alegre, deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando o acesso aos serviços, processos e informações.

Art. 11. É responsabilidade do Diretor Executivo nomear o Ouvidor e este deverá fazer parte do corpo docente ou técnico-administrativo da Instituição.

Art. 12. Este Regulamento entrará em vigor na data de sua aprovação.

Porto Alegre, março de 2010.
Faculdade Dom Bosco de Porto Alegre.