



**FACULDADE DE INHUMAS**

**REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA FACULDADE DE INHUMAS**

**CAPÍTULO I  
DA OUVIDORIA**

A ouvidoria é um serviço especial de comunicação interna e externa com identificação ou anonimamente, que tem o fim de ouvir e receber queixas, informações, críticas e sugestões. A FacMais disponibiliza esse serviço por meio de site com link próprio, e através de recipiente específico colocado na entrada da instituição e ainda por meio de contato direto com os órgãos diretivos. O acatamento de considerações e as devidas respostas à comunidade interna e a sociedade são oferecidos pelos órgãos diretivos e pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), que tentam atender a todos na medida das possibilidades, visando à melhoria da instituição e as suas atividades acadêmicas e serviços terceirizados.

Art. 1º - A Ouvidoria da FacMais é um elo entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instancias administrativas da Faculdade, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia.

Art. 2º - São objetivos da Ouvidoria:

- I. Assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas e;
- II. Reunir informações sobre diversos aspectos da Faculdade, com o fim de subsidiar o planejamento institucional.
- III. Favorecer a construção de uma nova cultura solidária e interativa entre os colaboradores da faculdade no aperfeiçoamento, melhoria e planejamento dos processos acadêmicos e administrativos.
- IV. Trabalhar em sinergia com a Auto-avaliação Institucional, aprimorando e sugerindo ações de gestão acadêmica, funcional e administrativa;

**CAPÍTULO II  
DO CARGO DE OUVIDOR E SUAS ATRIBUIÇÕES**



## FACULDADE DE INHUMAS

Art. 3º - o cargo de ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Direção da Faculdade, estando o Ouvidor subordinado diretamente a Diretora.

PARÁGRAFO ÚNICO: O Ouvidor será indicado e nomeado pela Diretoria.

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

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

Art. 5º - O Ouvidor tem as seguintes atribuições:

- I. Receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas 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 seu atendimento;
  - c. No caso de consultas: responder às questões dos solicitantes e;
  - d. No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.

- III. Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de dez dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;
- IV. Registrar todas as solicitações encaminhadas à ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
- V. Sugerir às instancias administrativas, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- VI. Retomar as sugestões, quando aceita pela unidade, mas não realizada;

### **CAPÍTULO III**

#### **DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR**

Art. 6º - O cargo de ouvidor exige os seguintes requisitos:

- I. Ter curso superior completo;
- II. Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, descrição e organização;
- III. Ter desenvoltura para se comunicar com as diversidades;
- IV. Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DO ATENDIMENTO**

Art. 7º - Na ouvidoria, as pessoas são atendidas por meio de telefone ou pelo site no endereço eletrônico <http://www.facmais.edu.br>.

### **CAPÍTULO V**

#### **DOS USUÁRIOS**

Art. 8º - A ouvidoria pode ser utilizada:

- I. Por estudantes;
- II. Por funcionários técnico-administrativos;



## FACULDADE DE INHUMAS

- III. Por docentes;
- IV. Por pessoas da comunidade local e regional e;
- V. Por pessoas de outras comunidades.

PARÁGRAFO ÚNICO: A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

### **CAPÍTULO VI DAS CATEGORIAS DE DEMANDA**

Art. 9º - A Ouvidoria recebe:

- I. Reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da Instituição e sobre serviços prestados pela faculdade;
- II. Sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações da faculdade;
- III. Consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações e;
- IV. Elogios, em que o solicitante pode elogiar os funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na faculdade.

### **CAPÍTULO VII DAS UNIDADES ENVOLVIDAS**

Art. 10º - São consideradas unidades da instituição, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- I. As instalações físicas da Faculdade, como: salas de aula, banheiros, laboratórios, recepção etc.
- II. Os setores técnico-administrativos e seus serviços, como: Biblioteca, secretaria, tesouraria, coordenação dos cursos de graduação, Pesquisa e Extensão, coordenação, dentre outros;
- III. As empresas que atuam dentro da Faculdade e seus serviços, como: cantina, serviço de Xerox, dentre outro;

- IV. Os funcionários técnico-administrativos e docentes da faculdade, quando a solicitação for direcionada;
- V. Os cursos e departamentos, quando a solicitação for dirigida a eles como um todo;
- VI. A Diretoria, quando a solicitação for dirigida a ela.

## **CAPÍTULO VIII DAS INSTÂNCIAS**

Art. 12º - Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

- I. No caso de solicitações ligadas às instalações físicas, a Direção ou coordenação de curso;
- II. No caso de solicitações ligadas a Setores e os seus serviços, ao Coordenador do Curso e Diretoria;
- III. No caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da Faculdade e os seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta a Diretoria;
- IV. No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o Coordenador de turno e Diretor;
- V. No caso de solicitações ligadas especificamente a funcionário docente, o Coordenador de curso;
- VI. No caso de solicitações ligadas ao curso, o Coordenador do curso;
- VII. No caso de Solicitações ligadas às atividades Pesquisa e Extensão, o Coordenador de Pesquisa e Extensão;

§ 1º: A Ouvidoria pode contatar a Direção e Coordenadores Geral e de cursos pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

§ 2º: As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender a questão ligada à Ouvidoria.



## FACULDADE DE INHUMAS

§ 3º: Quando procuradas, a Diretoria e Coordenadores tem ate 05 (cinco) dias úteis para receber o Ouvidor e o mesmo prazo para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

### **CAPÍTULO IX DA DOCUMENTAÇÃO**

Art. 13º - Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I. Data do recebimento da demanda;
- II. Data da resposta;
- III. Nome do solicitante;
- IV. Endereço/telefone/e-mail do solicitante;
- V. Forma de contato mantido-pessoal, por telefone ou por e-mail;
- VI. Proveniência da demanda-estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;
- VII. Tipo de demanda-reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VIII. Unidade envolvida;
- IX. Situação apresentada e;
- X. Resposta.

Art. 14º - A documentação das solicitações pode ser acessada durante um ano, por qualquer pessoa, exceto no que diz respeito aos incisos II e IV do artigo anterior, ou seja, o nome e o endereço do solicitante.

### **CAPÍTULO X DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 15º - O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pela direção, ouvido o Conselho Superior Administrativo (CONSU).

Inhumas, 20 de Janeiro de 2015

CONSU



**FACULDADE DE INHUMAS**