

FACULDADE REGIONAL DE UBERABA

REGULAMENTO GERAL DA OUVIDORIA

2021/2026





REGULAMENTO GERAL DA OUVIDORIA

Uberaba- MG
2022

REGULAMENTO GERAL DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º - O presente Regulamento estabelece as diretrizes, estratégias, objetivos e responsabilidades para o funcionamento e a gestão das atividades desenvolvidas pelo serviço de Ouvidoria da Faculdade Regional de Uberaba.

Art. 2º - O serviço de Ouvidoria da Faculdade Regional de Uberaba é atividade diretamente responsável pelo aperfeiçoamento do serviço institucional junto aos segmentos da sociedade civil e aos diversos setores da instituição.

Art. 3º - São objetivos da Ouvidoria:

- I. Receber e dar o devido encaminhamento às reclamações, às críticas, às sugestões, aos elogios ou às demais contribuições que lhe forem dirigidas por membro da comunidade acadêmica ou da comunidade externa;
- II. Analisar as informações, reclamações e sugestões recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores competentes;
- III. Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição; e
- IV. Reunir informações sobre diversos aspectos da instituição, com o fim de contribuir para a gestão institucional.

CAPÍTULO II

DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 4º - O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados às direções administrativa e pedagógica ou funcionário de representatividade na IES.

Art. 5º - O Ouvidor age de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I. Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;
- II. Atuar na prevenção de conflitos;
- III. Atender as 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. 6º - 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 aos setores envolvidos 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; 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 dos setores envolvidos;

IV. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;

V. Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição; e

VI. Encaminhar novamente a sugestão, quando a mesma tiver sido acolhida pelas instâncias administrativas, porém, por alguma razão, ainda não realizada.

CAPÍTULO III DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 7º - O cargo de Ouvidor exige os seguintes requisitos:

- I. Ter curso superior completo;
- II. Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;
- III. Ter desenvoltura para se comunicar, tanto com a comunidade acadêmica, quanto, com a comunidade externa; e
- IV. Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações institucionais e/ou legais.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO

Art. 8º - Na Ouvidoria, as pessoas serão atendidas por e-mail, através do site institucional, ou por formulário próprio a ser preenchido na IES ou outros mecanismos que a IES ainda vier a disponibilizar.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 9º - A Ouvidoria pode ser utilizada por:

- I. Estudantes da Faculdade;
- II. Funcionários técnico-administrativos da Faculdade;
- III. Funcionários docentes da Faculdade;
- IV. Pessoas da comunidade local e regional.

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. 10 - A Ouvidoria receberá:

- I. Reclamações dos serviços prestados pela Faculdade;
- II. Sugestões, com alternativas para melhorar os serviços prestados pela Faculdade;
- III. Consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações; e
- IV. Elogios a funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros aspectos que considere eficientes na Faculdade.

CAPÍTULO VII DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 11 - 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. Proveniência da demanda – estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;
- VI. Tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VII. Situação apresentada; e
- VIII. Resposta.

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 12 - Este regulamento entra em vigor na data de sua aprovação, revogando-se as disposições em contrário.

Prof.ª Maria Antônia Borges
Presidente do Comitê de Gestão

