

# REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA FACULDADE ARQUIDIOCESANA DE MARIANA

## CAPÍTULO I – DA OUVIDORIA

Art.1º A Ouvidoria foi instituída para estabelecer ligação entre a comunidade acadêmica, comunidade externa, docentes e as instâncias administrativas da FAM – Faculdade Arquidiocesana de Mariana, visando desburocratizar a administração e aperfeiçoar o processo democrático de gestão.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria:

I - Abrir canais de comunicação entre a direção da FAM e as diversas instâncias da comunidade acadêmica e externa, facilitando a troca de informações;

II – Incrementar o exercício da autocrítica, estimulando a participação responsável de todos os membros e setores da IES;

III – Atuar ativamente na identificação e resolução das situações que impeçam o bom funcionamento da vida Institucional, à luz do PDI;

## CAPÍTULO II – DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Diretoria Geral.

Parágrafo único. O Ouvidor será nomeado pelo Diretor Geral, para um mandato de 02 (dois) anos, podendo ser reconduzido por igual período.

Art. 4º O Ouvidor deve agir de acordo com as seguintes prerrogativas:

I - Facilitar e simplificar ao máximo o acesso ao serviço da Ouvidoria;

II - Atuar na prevenção de conflitos, sugerindo e recomendando soluções;

III - Resguardar o sigilo das informações;

IV - Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando conhecidos os meios e instrumentos de comunicação acessíveis aos que desejarem fazer uso de seus serviços.

V - Divulgar os serviços da Ouvidoria semestralmente.

Art. 5º Atribuições do Ouvidor (a):

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;

VI – promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida de todos os que podem ser beneficiados pelo seu trabalho;

VII – Divulgar, semestralmente, relatório sobre as atividades da Ouvidoria.

VIII – Quando necessário, tomar medidas que visem a apuração, o esclarecimento e o entendimento, na solução de dificuldades e conflitos; propor mudança de procedimento, sempre que cabível.;

IX – Empenhar-se no cumprimento dos direitos e deveres de todos os que estão ligados à IES, orientando-se pelos documentos Institucionais e pela legislação vigente;

### CAPÍTULO III – DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

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

I – Conhecer profundamente a IES, suas diversas Instâncias e documentos, bem como a legislação que normatiza o Ensino Superior.

II – Boa capacidade de comunicação, relacionamento e empatia, objetivando a compreensão das questões apresentadas pelos solicitantes;

III - Isenção nas análises e propostas;

IV – Agir de modo criativo, propondo medidas voltadas para a solução das questões apresentadas;

V - Evitar postura de “agente de punição”;

VI - Agir com espírito de colaboração e cortesia.

### CAPÍTULO IV – DO ATENDIMENTO E DA DEMANDA

Art. 7º A Ouvidoria segue os seguintes procedimentos e metodologia:

I - O acesso à Ouvidoria poderá ser viabilizado pela Internet, por telefone e pessoalmente.

II - As respostas às questões e demandas deverão ser apresentadas no prazo máximo de 20 dias.

## CAPÍTULO V – DOS USUÁRIOS

Art. 8º A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I - Por alunos da FAM;
- II - Por funcionários técnico-administrativos da FAM;
- III - Por funcionários docentes da FAM;
- IV - Por pessoas da comunidade local e regional;

Parágrafo único. A Ouvidoria não responde a solicitações anônimas.

## CAPÍTULO VI – DOS SETORES ENVOLVIDOS

Art. 9º São considerados setores da Instituição, sobre os quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- I - As instalações físicas, como: salas de aula, estacionamentos, laboratórios, recepção, cantina, dentre outros;
- II - Os setores da Instituição e seus serviços, como: Biblioteca, Secretaria Geral, Coordenação de Cursos, Diretoria de Graduação, Diretoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão, dentre outros;
- III - As empresas que atuem dentro da FAM e seus serviços;
- IV - Os funcionários técnico-administrativos e docentes da FAM;
- V - Os cursos, quando a solicitação for dirigida a eles como um todo;
- VI - A Diretoria da FAM, quando a solicitação for dirigida a ela.

## CAPÍTULO VII – DAS INSTÂNCIAS

Art. 10. Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

- I - No caso de solicitações ligadas às instalações físicas, o Diretor Administrativo;
- II - No caso de solicitações ligadas a empresas que atuem dentro da FAM e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Diretor Administrativo;
- III - No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o Diretor Administrativo;

IV - No caso de solicitações ligadas especificamente a funcionário docente, à Coordenadoria do Curso e ao Diretor Acadêmico;

V - No caso de solicitações ligadas ao curso, ao Coordenador de Curso;

VI - No caso de solicitações ligadas às atividades de pós-graduação, pesquisa e extensão, à Diretoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão;

Art. 11. A Ouvidoria pode contatar com os setores pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

Art. 12. Os setores envolvidos devem dispensar o tempo necessário para atender às questões ligadas à Ouvidoria.

Art. 13. Quando procurados, os setores têm até cinco dias úteis para responder ao Ouvidor sobre o encaminhamento feito.

## CAPÍTULO VIII – DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 14. 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, crítica, sugestão, consulta, solicitação ou elogio;

VII - Unidade envolvida;

VIII - Situação apresentada;

IX - Resposta.

Art. 15. O Diretor Geral da FAM recebe, bimestralmente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

## CAPÍTULO IX – DA DIVULGAÇÃO

Art. 16. A Ouvidoria divulgará, no site da FAM, os dados gerais do serviço prestado, no final de cada semestre.

Art. 17. A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

I - Número total das demandas recebidas semestralmente;

II - As categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria – reclamações, críticas, sugestões, consultas, solicitações e elogios, relacionadas aos grupos de usuários.

## CAPÍTULO X – DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 18. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo CEPE, revogadas as disposições em contrário.

**Regulamento aprovado em reunião do CEPE realizada dia 08 de outubro de 2010.**