



**UNIFAMA**  
União das Faculdades de Mato Grosso

**REGULAMENTO DA OUVIDORIA  
DA FACULDADE DE GUARANTÃ DO  
NORTE**

**2019**

## SUMÁRIO

|   |   |
|---|---|
| CAPÍTULO I - DA OUVIDORIA .....                               | 3 |
| CAPÍTULO II - DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES ..... | 3 |
| CAPÍTULO III - DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR .....   | 4 |
| CAPÍTULO IV - DO ATENDIMENTO .....                            | 5 |
| CAPÍTULO V - DOS USUÁRIOS .....                               | 5 |
| CAPÍTULO VI - DAS CATEGORIAS DE DEMANDA .....                 | 5 |
| CAPÍTULO VII - DAS UNIDADES ENVOLVIDAS .....                  | 5 |
| CAPÍTULO VIII - DAS INSTÂNCIAS .....                          | 6 |
| CAPÍTULO IX - DA DOCUMENTAÇÃO .....                           | 7 |
| CAPÍTULO X - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS .....                     | 8 |

## **CAPÍTULO I**

### **DA OUVIDORIA**

**Art. 1º** - A Ouvidoria da FACULDADE DE GUARANTÃ DO NORTE, doravante apenas Faculdade é o elo entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias 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;

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 Autoavaliação Institucional, aprimorando e sugerindo ações de gestão acadêmica, funcional e administrativa;

## **CAPÍTULO II**

### **DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES**

**Art. 3º** - O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Direção da Faculdade, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor Geral.

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 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 15 (quinze) 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 instâncias administrativas, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

VI - retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada.

### **CAPÍTULO III**

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

**Art. 6º** - O cargo de Ouvidor deverá ser ocupado por um docente ou técnico administrativo facilitador das relações entre o cidadão e a Instituição, e deverá possuir os seguintes requisitos:

I - capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;

II - ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades;

III - Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, transparente e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações.

## **CAPÍTULO IV**

### **DO ATENDIMENTO**

**Art. 7º** - Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente, pelo telefone, ou através de contato on line.

## **CAPÍTULO V**

### **DOS USUÁRIOS**

**Art. 8º** - A Ouvidoria pode ser utilizada por:

- I - estudantes;
- II - funcionários técnico-administrativos;
- III - docentes;
- IV - pessoas da comunidade local e regional;
- V - 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;
- IV - elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na Faculdade;

## **CAPÍTULO VII**

### **DAS UNIDADES ENVOLVIDAS**

**Art. 10.** 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 e biblioteca;

II - os setores técnicos administrativos e seus serviços, como: biblioteca, secretaria, tesouraria, protocolo, coordenação dos cursos de graduação, pesquisa e extensão, Coordenação de Pós-Graduação, dentre outros;

III - as empresas que atuam dentro da Faculdade e seus serviços, como: cantina, dentre outros;

IV - os funcionários técnico-administrativos e docentes da faculdade, quando a solicitação for direcionada;

V - os cursos e setores, 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. 12 -** 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 turno;

II - no caso de solicitações ligadas a Setores e a seus serviços, o Coordenador do Setor e Diretor;

III - no caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da Faculdade e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Diretor;

IV - no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico administrativo, o Coordenador de turno e Diretor;

VI - no caso de solicitações ligadas especificamente a funcionário docente, o Coordenador de curso;

VII - no caso de solicitações ligadas ao curso, o Coordenador do curso;

VIII - no caso de solicitações ligadas às atividades de pós-graduação, pesquisa e extensão, o Coordenador de Pós-Graduação Pesquisa e Extensão;

§ 1º A Ouvidoria pode contatar as unidades 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 questões ligadas à Ouvidoria.

§ 3º Quando procuradas, as unidades têm até 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. 13** - Todas as solicitações à Ouvidoria serão 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 ou setor envolvido/ envolvida;

IX - Situação apresentada;

X – Resposta as pessoas interessadas

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

## **CAPÍTULO X**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 15. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pela  
Direção Geral da Faculdade

Regulamento aprovado em reunião realizada em - \_\_\_\_\_

Faculdade de Guarantã do Norte

Direção Acadêmica