

REGULAMENTO INTERNO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO 1. DA OUVIDORIA E SEUS OBJETIVOS

Art. 1º A Ouvidoria da Faculdade é representada por um ouvidor, que deverá garantir a comunicação e aperfeiçoamento dos padrões de transparência, eficiência, segurança e controle dos serviços prestados no âmbito institucional.

Art. 2º São objetivos da ouvidoria da Faculdade Sete Lagoas:

- I. Assegurar, com democracia, a participação de estudantes, professores, servidores técnico-administrativos, integrantes da comunidade acadêmica externa e sociedade civil a fim de contribuir para a gestão institucional.
- II. Promover, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, o desenvolvimento de medidas que garantam os direitos cidadãos e enriquecimento das atividades desenvolvidas pela Instituição;
- III. Coletar e sistematizar informações, através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das regras e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais.
- IV. Apresentar-se como canal de comunicação com a comunidade externa, para recebimento de críticas, sugestões, elogios, etc., haja vista a necessidade de interação permanente com a comunidade externa.

CAPÍTULO 2. DO CARGO DE OUVIDOR E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão subordinados diretamente ao Diretor.

Parágrafo único - É assegurado à ouvidoria acesso direto aos docentes, servidores técnico-administrativos e discentes, bancos de dados, arquivos, documentos e informações dos setores no âmbito institucional, necessários ao desempenho de suas funções.

Art. 4º São atribuições da ouvidoria:

- I. Orientar a comunidade acadêmica garantindo a sua participação efetiva, em relação à utilização da ouvidoria, visando a melhoria das condutas acadêmicas e administrativas;
- II. Atender com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- III. Atuar com ética, integridade, transparência e imparcialidade;
- IV. Zelar pela confidencialidade de suas intervenções e manter a identidade do solicitante em sigilo, restringindo as informações aos níveis de relacionamento necessários para a solução dos problemas;
- V. Receber críticas, reclamações, denúncias e sugestões sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de levar os responsáveis a aperfeiçoá-los e corrigi-los, buscando sempre o bom relacionamento entre as partes;
- VI. Atuar na prevenção de conflitos identificando suas instâncias e forma de resolução;
- VII. Orientar docentes e discentes quanto às questões relativas à administração, às atividades acadêmicas e pedagógicas, não atendidas ou não esclarecidas pelos meios regulares de atendimento;

VIII. Responder as demandas, no prazo máximo de 96 horas, encerrando-as ou informando aos interessados quanto ao período de tempo necessário para fazer sua intervenção;

IX. Elaborar relatórios mensais dos atendimentos prestados, encaminhando-os à Diretoria Geral;

CAPÍTULO 3. DO PERFIL DO OUVIDOR

Art. 5º O ouvidor da Faculdade de Tecnologia de Sete Lagoas deve ter como atributos:

- I. Capacidade técnica e administrativa para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;
- II. Conduta ética para a condução dos conflitos que lhe são apresentados;
- III. Pro atividade para com as questões recebidas e na busca de soluções.

CAPÍTULO 4. DO PROCESSO DE ATENDIMENTO

Art. 6º Na ouvidoria, o solicitante pode ser atendido pessoalmente ou por telefone, de segundas a sextas-feiras, em horário determinado, informado na página eletrônica da Faculdade e na própria Ouvidoria, ou ainda através de e-mail e formulário *online*, disponível no site da FACSETE, durante 24 horas, todos os dias.

§ 1º Somente serão que serão aceitas as demandas “formalizadas com atenção aos princípios da boa fé, da ética e da urbanidade.

§ 2º O atendimento por via eletrônica deverá gerar protocolo de atendimento com data e horário, e será motivo de retorno e confirmação da aceitação da demanda pela Ouvidoria.

Art. 7º A Ouvidoria se presta a receber reclamações, sugestões e elogios de qualquer natureza, no campo administrativo, acadêmico e pedagógico, oriundos de todos os integrantes da comunidade acadêmica e pela comunidade externa em geral.

CAPÍTULO 5. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 8º A Ouvidoria não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questão levada à apreciação do Poder Judiciário ou às instâncias administrativas da Faculdade, situações em que deverá aconselhar o interessado a dirigir-se à autoridade competente.

Art. 9º Os casos omissos serão avaliados pela Ouvidoria, que deliberará sobre eles, após conhecimento do Diretor.

Art. 10º O presente Regulamento entrará em vigor na data de sua aprovação, revogando-se as disposições em contrário.

Elaboração: Efron Feitosa – Procurador Institucional / Felícia Lopes França – Coordenadora de Comércio Exterior/ Juliana Rocha – Coordenadora de Odontologia / Luciano Vilela – Coordenador de Fisioterapia

Supervisão: Ivan Fernando Martins de Andrade – Direção Administrativa e Acadêmica.

Aprovação: COSUP, em 17/02/2016.