

# REGULAMENTO INTERNO DA OUVIDORIA

Regulamento Interno – Ouvidoria

## **CAPITULO I DA NATUREZA, OBJETIVOS E FINALIDADES**

**Art.1º** - A Ouvidoria é órgão de caráter essencialmente administrativo, e tem por finalidade defender os direitos e interesses dos discentes, docentes, colaboradores e comunidade externa, no âmbito das ações e relacionamento com a Instituição, em todas as instâncias envolvidas. Tem como objetivo:

- I. Assessorar a Direção Geral quanto aos itens de maior incidência ou de maior relevância, com o fim precípua de reestruturação de ações e procedimentos para todos os interessados;
- II. Orientar os interessados em relação à utilização da Ouvidoria;
- III. Identificar as demandas e suas respectivas formas de resolução, dando condução às necessidades de docentes e discentes e comunidade externa em suas relações com a Instituição;
- IV. Permitir a participação efetiva da comunidade, tendo em vista a melhoria das condutas acadêmicas e administrativas;

## **CAPÍTULO II DA VINCULAÇÃO ADMINISTRATIVA**

**Art. 2º**- A Ouvidoria está diretamente vinculada à Diretoria, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

## **CAPÍTULO III DAS ATRIBUIÇÕES**

**Art. 3º**- A Ouvidoria tem como atribuições:

Atuar visando a realização dos direitos de todos os membros comunidade acadêmica e da sociedade, em referência à atuação da Instituição;

- I. Analisar o conteúdo das manifestações recebidas e, em sendo o caso, identificando irregularidades, recomendar aos órgãos responsáveis pela área em que ocorram a adoção de providências visando o aprimoramento das atividades institucionais;
- II. Desenvolver suas atividades com integridade, transparência e cortesia, com o objetivo de prevenir conflitos e solucionar divergências;
- III. Zelar pela confidencialidade de suas intervenções, restringindo as informações aos níveis de relacionamento necessários para a solução dos problemas;
- IV. Manter registros dos atendimentos encaminhados à Ouvidoria, guardando sigilo sobre a identificação dos solicitantes;
- V. Responder ao solicitante/participante no prazo de (5) dias úteis as solicitações;
- VI. Sugerir, com base nos atendimentos prestados, ações de melhoria dos sistemas de atendimento administrativo, acadêmico e pedagógico;
- VII. Ouvir reclamações, críticas, elogios e quaisquer outras manifestações dos membros do corpo discente, do corpo docente, do corpo técnico administrativo e da sociedade, em referência à atuação de qualquer servidor ou órgão da Instituição, dando-lhes o devido encaminhamento;
- VIII. Apurar a pertinência e a veracidade de quaisquer manifestações junto aos órgãos competentes e, no caso de procedência quanto a críticas negativas, faltas éticas, reclamações, irregularidades e/ou ilegalidades, requerer aos órgãos envolvidos ou colaboradores as providências necessárias ao seu deslinde.
- IX. Atuar visando a realização dos direitos de todos os membros comunidade acadêmica e da sociedade, em referência à atuação da Instituição;
- X. Analisar o conteúdo das manifestações recebidas e, em sendo o caso, identificando irregularidades, recomendar aos órgãos responsáveis pela área em que ocorram a adoção de providências visando o aprimoramento das atividades institucionais;

**CAPÍTULO IV  
DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA**

**Art. 4º-** A Ouvidoria desta IES terá a seguinte estrutura administrativa.

- I. Ouvidor Responsável;

**Art. 5º-** A Ouvidoria será coordenada pelo Ouvidor Responsável, cujo nome será indicado pela Diretoria Geral.

**CAPÍTULO V  
DO CARGO DE OUVIDOR RESPONSÁVEL**

**Art. 6º-** O Ouvidor Responsável deve pertencer ao quadro de funcionários da Instituição,

**CAPÍTULO VI  
DA COMPETÊNCIA DO OUVIDOR RESPONSÁVEL**

**Art. 7º-** Compete ao Ouvidor Responsável.

- I. Garantir que todas as críticas, sugestões, reclamações e opiniões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, num lapso temporal de até (5) dias úteis após protocolado. O tempo poderá aumentar se a natureza do assunto for de difícil resolução, ou a gerência envolvida esteja ausente instituição;
- II. Cumprir e fazer cumprir este Regimento;

**Art. 8º -** As demandas para a Ouvidoria devem obedecer ao seguinte trâmite:

- I. A Ouvidoria deve certificar-se de que o interessado utilizou, antecipadamente, os meios regulares representados pela estrutura organizacional para a obtenção de informações e solução de problemas;

- II. A Ouvidoria deve verificar que todos os assuntos recebidos tenham sido objeto de apreciação dos setores competentes;
- 1º. A Ouvidoria se presta a receber reclamações, sugestões e elogios de qualquer natureza, no campo administrativo, acadêmico e pedagógico.
- 2º. Somente serão aceitas as demandas realizadas de acordo com o rigor de conduta e respeito por parte dos autores.
- 3º. As demandas desrespeitosas poderão ser encaminhadas à Direção da IES e seu autor estará sujeito às punições previstas no Regimento da Instituição.
- 4º. A Ouvidoria acompanhará até a decisão do pedido, devendo ser informada das ações realizadas em decorrência do procedimento adotado.

**Art. 9º** - Todas as solicitações à Ouvidoria serão cadastradas no sistema fornecido pela empresa contato seguro, registros da Ouvidoria, constando:

- I. Data de Entrada da Demanda;
- II. Natureza da Demanda;
- III. Número do Protocolo;
- IV. Procedimentos de Solução do Conflito;
- V. Data de Retorno ao Solicitante;

## **CAPÍTULO VII DO RETORNO AO SOLICITANTE DOS SERVIÇOS**

**Art. 10º** - O prazo para que a ouvidoria retorne ao solicitante/participante será de até (5) dias úteis, após o registro de recebimento.

**Parágrafo único** — A confirmação de recebimento da solicitação, da apuração e da resolução do problema será feito através do e-mail indicado pelo solicitante, ou o próprio solicitante poderá ir à sala da Ouvidoria e verificar se sua solicitação já foi respondida.

## CAPÍTULO VIII DO AFASTAMENTO DO OUVIDOR E PROCEDIMENTOS ÉTICOS

**Art. 11º** - O afastamento do Ouvidor no curso do mandato poderá ocorrer:

A seu pedido;

- I. Por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;
- II. Por conduta ética incompatível com a função ou por negligência no cumprimento de suas obrigações e funções, assim deliberado pela Diretoria, respeitado amplo direito de defesa;
- III. Se incorrer em penalidade decorrente de processo administrativo disciplinar;
- IV. Se for condenado por crime em decisão judicial transitada em julgado;
- V. Se desligado do quadro administrativo; e
- VI. Se, por iniciativa da Diretoria for indicada a alteração do Ouvidor.

**Parágrafo Único:** Em caso de afastamento, a indicação de novo Ouvidor observará as disposições deste Regimento.

**Art. 12º**- À Ouvidoria, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, imparcial, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso compatível com princípio da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição da República Federativa do Brasil e Regimento Interno da FESAR.

**CAPÍTULO IX  
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 20.** A Diretoria, Coordenadores, Chefes e demais dirigentes de órgãos que compõem a estrutura organizacional da FESAR deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário e possível, o seu acesso a serviços, informações e servidores.

**Art. 23.** O presente passa a vigorar a partir da data da sua aprovação e publicação.

  
Adriele Fontes  
Diretora Geral  
FESAR/Afya

---

Diretora Geral da Fesar



---

Ouvidor(a) Responsável