

## REGULAMENTO GERAL DA OUVIDORIA

**Artigo 1º:** Fica criada conforme **Resolução 003/2010**, no âmbito da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Governador Valadares, a OUVIDORIA, órgão de assessoramento à Diretoria, com atribuições estabelecidas no presente Regulamento e jurisdição em todos os setores administrativos e acadêmicos da Instituição, como instrumento de participação destinado a colaborar no controle administrativo da Instituição mediante a defesa dos direitos fundamentais dos membros da comunidade.

### CAPÍTULO I - A COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA

**Artigo 2º:** - À Ouvidoria competirá:

I - Receber e investigar, de forma independente e crítica, as informações, reclamações e sugestões encaminhadas por membros das comunidades através de demanda espontânea;

II - Analisar as informações, reclamações e sugestões recebidas, encaminhando o resultado de sua análise à Diretoria.

III - Acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e mantendo o requerente informado do processo;

IV - Sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas em proveito da comunidade e da própria Faculdade;

V - Garantir o acesso do cidadão de forma direta, formal e gratuita.

**Parágrafo Primeiro:** - Fica vedada a criação por parte dos diversos componentes organizacionais de instâncias com atribuições semelhantes às da Ouvidoria e com a mesma denominação.

**Parágrafo Segundo:** - O procedimento administrativo instaurado pela Ouvidoria é autônomo e não substitui o processo administrativo disciplinar.

**Artigo 3º:** - A Ouvidoria exigirá sempre a identificação do usuário de seus serviços.

**Parágrafo Único:** - Dependendo da natureza do assunto, a critério do Ouvidor ou a pedido do interessado, será garantido sigilo quanto ao nome do demandante.

**Artigo 4º:** - O Diretor Geral poderá baixar instruções complementares regulamentando as ações do Ouvidor e delimitando as relações com as demais áreas da Faculdade.

**Parágrafo Primeiro:** - As instruções complementares expressarão a autonomia e autoridade do Ouvidor para, sem qualquer consulta prévia, dar curso a todas as demandas formuladas e garantir respostas conclusivas, em tempo hábil.

**Parágrafo Segundo:** - A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de sindicância ou processo administrativo que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas pela mesma.

## **CAPÍTULO II - DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR**

**Artigo 5º:** - O cargo de Ouvidor da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Governador Valadares, exige os seguintes requisitos:

- I - Ter curso superior completo;
- II - Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, descrição e organização;
- III - Ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da comunidade.
- IV - Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações dos setores.
- V - Resguardar o sigilo das informações.

## **CAPÍTULO III - DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES**

**Artigo 6º:** - O Ouvidor tem as seguintes atribuições:

- I - Receber demandas - reclamações, sugestões, consultas ou elogios - provenientes de pessoas da comunidade acadêmica;
- 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;

d) No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho;

III - Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições dos setores envolvidos;

IV - Registrar todas as solicitações encaminhadas ao Ouvidor e as respostas oferecidas aos usuários;

V - Encaminhar, semestralmente, relatório executivo das solicitações dirigidas ao Ouvidor, não podendo constar os nomes dos solicitantes;

VI - Elaborar e divulgar relatórios semestrais sobre o andamento da Ouvidoria;

VII - Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

VIII - Sugerir as instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

IX - Retomar a sugestão, quando aceita pelo setor, mas não realizada;

X - Planejar, executar e analisar pesquisas de satisfação diretamente ou em parceria com setores afins;

XI - Divulgar os resultados das pesquisas.

**Artigo 7º:** - O Ouvidor, no exercício de suas funções:

I - Poderá participar, sem direito a voto, das reuniões dos Colegiados Acadêmicos;

II - Será recebido, sempre que o solicitar, por todos os ocupantes de cargos da Instituição, para pedir e receber explicações, orais ou por escrito, sobre questões acadêmicas ou de outras atividades.

**Artigo 8º:** - A indicação do Ouvidor será prerrogativa exclusiva do Diretor Geral e poderá recair em docente ou membro do corpo técnico-administrativo.

**Artigo 9º:** - A função de Ouvidor, por sua natureza *sui generis*, será única na Faculdade Presidente Antônio Carlos de Governador Valadares, podendo este, entretanto, para a agilização de suas atribuições, solicitar assistentes, de forma permanente ou provisória, junto aos diversos componentes organizacionais.

**Parágrafo Primeiro:** - A Ouvidoria contará com 01 (um) Ouvidor.

## **CAPÍTULO IV - DA PESQUISA ORGANIZACIONAL**

**Artigo 10º:** - A pesquisa tem como objetivo principal detectar situações que possam levar a insatisfação da comunidade no momento da utilização de quaisquer serviços prestados pela Instituição.

## **CAPÍTULO V - DO ATENDIMENTO**

**Artigo 11º:** - Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente, por telefone ou e-mail, em horários determinados.

## **CAPÍTULO VI - DOS USUÁRIOS**

**Artigo 12º:** - A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I – Por docentes;
- II – Por Funcionários técnico-administrativos;
- III – Por discentes;
- IV – Por prestadores de serviços;
- V – Pela sociedade.

**Parágrafo Único:** - A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários, conforme Artigo 3º.

## **CAPÍTULO VII - DAS INSTÂNCIAS**

**Artigo 13º:** - Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procurará as seguintes instâncias, dentro dos setores envolvidos:

I - No caso de solicitações ligadas às instalações físicas, ao Coordenador Administrativo – Financeiro;

II - No caso de solicitações ligadas a Setores Acadêmicos e os seus serviços, à Coordenação Acadêmica Pedagógica;

III - No caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da Faculdade e a seus serviços, ao proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Coordenador Administrativo – Financeiro.

IV - No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, ao Coordenador Responsável.

V - No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário docente, ao Coordenador do Curso.

VI - No caso das demandas das atividades de extensão, à Coordenação de Extensão;

VII - No caso de solicitações ligadas aos cursos e/ou assuntos relativos ao ensino de graduação, à Coordenação Pedagógica.

VIII - No caso de solicitações ligadas a assuntos relativos às atividades de Pós-graduação e Iniciação Científica, à Coordenação de Investigação Científica.

**Parágrafo Primeiro:** - A Ouvidoria pode contatar com os setores pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

**Parágrafo Segundo:** - Os setores envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas a Ouvidoria.

**Parágrafo Terceiro:** - Quando procurados, os setores têm até 05 (cinco) dias úteis para receber o Ouvidor e o mesmo prazo para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

## **CAPÍTULO VIII - DA DOCUMENTAÇÃO**

**Artigo 14º:** - Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I - Data do recebimento da demanda;
- II - Nome do solicitante;
- III - Data do encaminhamento para resposta;
- IV - Endereço, telefone e e-mail do solicitante;
- V - Forma de contato mantido: pessoal, por telefone ou por e-mail;
- VI - Proveniência da demanda: docente, servidor técnico - administrativo estudante ou pessoas dos serviços terceirizados;
- VII - Tipo de demanda: reclamação, sugestão, informações ou elogio;
- VIII – Setor envolvido;
- IX - Situação apresentada;
- X - Encaminhamento com protocolo da data de entrega.

## **CAPÍTULO IX - DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR**

**Artigo 15º:** Constituem motivos para destituição do Ouvidor:

- I - Perda do vínculo funcional com a Instituição ou alteração do regime de trabalho;
- II - Prática de ato que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos nessa resolução;



**UNIPAC**  
*Gov. Valadares*

III - Conduta ética incompatível com a dignidade da função;

IV - Outras práticas e condutas que, a critério do Diretor Geral,  
justifiquem a destituição.

**Artigo 16º** Este Regulamento entrará em vigor, na data de assinatura da Resolução.

Governador Valadares, 13 de setembro de 2010.

Prof. MSc. Rogério Vieira Primo.  
Diretor Geral