



# REGULAMENTO OUVIDORIA

Bom Jesus do Itabapoana - RJ

Atualizado em 2018



Faculdade Metropolitana São Carlos – BJI  
Recredenciamento MEC Portaria Ministerial nº 1.252, de 29/09/2017 DOU de 02/10/2017

---

## **OUVIDORIA**

A Ouvidoria da Faculdade Metropolitana São Carlos – FAMESC foi implantada na Instituição, em 19 de agosto de 2010, tendo como diretrizes as Políticas Institucionais de Ouvidoria com o objetivo de estabelecer comunicação direta com os alunos, para registro e encaminhamento de dúvidas, reclamações, sugestões e elogios, a fim de buscar soluções para as manifestações.

Trata-se de um setor em que as pessoas podem manifestar suas opiniões e questionamentos sobre os serviços prestados pela Instituição, tendo como finalidade fornecer informações, acolher sugestões, solicitações, reclamações e elogios, dando-lhes o encaminhamento devido e buscando soluções, através de atendimentos pessoais e/ou eletrônicos.

A Ouvidoria se apresenta como valioso instrumento de acompanhamento das tratativas internas, na medida que zela pela transparência no desenvolvimento das atividades acadêmicas e administrativas, pela eficácia dos procedimentos e pela presteza e qualidade na prestação de serviços. Cabendo a esta agir com ética, integridade, transparência e imparcialidade, resguardando o sigilo das informações recebidas, contribuindo assim para a construção de uma nova cultura de comunicação permanente, aprimorando os mecanismos de comunicação organizacional.



Faculdade Metropolitana São Carlos – BJI  
Recredenciamento MEC Portaria Ministerial nº 1.252, de 29/09/2017 DOU de 02/10/2017

---

## REGULAMENTO

### TÍTULO I

#### DA OUVIDORIA E SUAS FINALIDADES

**Art. 1º** A Ouvidoria da Faculdade Metropolitana São Carlos - FAMESC, órgão interno vinculado à Direção Geral e Mantenedora, representa um mecanismo institucionalizado de interação entre a comunidade acadêmica, alunos, professores, egressos, funcionários e membros da sociedade civil organizada, com as instâncias administrativas da IES, visando a contribuir para o aperfeiçoamento da gestão institucional, no que se refere ao tratamento das demandas das comunidades interna e externa.

**Art. 2º** A Ouvidoria da IES tem por finalidade:

I – oferecer à comunidade externa e interna um canal de comunicação com a administração da IES para o encaminhamento de suas demandas;

II – proporcionar oportunidades de intervenção crítica da gestão da Instituição, visando o exame das reivindicações formuladas, a melhoria das atividades desenvolvidas e dos serviços prestados pela IES;

III – estimular a prática da cidadania, mediante a participação crítica do corpo discente, docente, técnico-administrativo e da comunidade externa na qualidade dos serviços educacionais prestados;

IV – assegurar aos usuários dos serviços prestados pela IES, o direito à informação, orientando-os a respeito dos meios disponíveis para obtê-la.

### CAPÍTULO I

#### DA OUVIDORIA E SUAS ATRIBUIÇÕES

**Art. 3º** O Ouvidor da IES será nomeado pela Direção e exercerá a função por um prazo máximo de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzido.

**Art. 4º** O Ouvidor da IES deve agir em consonância com o presente regulamento e pautado pelas seguintes diretrizes:

I – facilitar e simplificar o acesso dos usuários aos serviços de Ouvidoria;



Faculdade Metropolitana São Carlos – BJI  
Recredenciamento MEC Portaria Ministerial nº 1.252, de 29/09/2017 DOU de 02/10/2017

---

II – atuar na prevenção de conflitos;

III – atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento, buscando solucionar rapidamente as questões;

IV – agir com integridade, transparência e imparcialidade;

V – resguardar o sigilo das informações do solicitante, quando for o caso, e garantir o direito à resposta, acompanhando caso a caso até a sua finalização; e

VI – divulgar a Ouvidoria aos vários segmentos da comunidade que podem utilizar seu trabalho.

**Art. 5º** São atribuições do Ouvidor:

I – receber demandas, reclamações, sugestões, consultas, denúncias ou elogios provenientes da comunidade interna e externa da IES;

II – encaminhar as demandas aos setores envolvidos com as solicitações para que possam:

a) no caso de reclamações, justificá-las e/ou corrigi-las, caso verdadeiras;

b) no caso de sugestões, examiná-las, adotá-las, ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

c) no caso de consultas, responder as questões dos solicitantes, orientando-os de acordo com as normas institucionais; e

d) no caso de elogios, conhecer os aspectos positivos e socializar aos setores interessados;

e) no caso de denúncias, encaminhá-las aos setores competentes para que verifiquem a veracidade das informações, apurem os fatos, garantindo o sigilo do denunciante.

III – sugerir melhorias no caso de funcionamento ineficaz de setores internos ou conduta ilegal de qualquer membro da instituição, bem como propor à Direção a abertura de sindicância ou inquérito disciplinar, para que sejam apuradas informações de conhecidas irregularidades.



Faculdade Metropolitana São Carlos – BJI  
Recredenciamento MEC Portaria Ministerial nº 1.252, de 29/09/2017 DOU de 02/10/2017

IV – informar aos solicitantes da Ouvidoria, isoladamente ou em conjunto com os setores envolvidos, as orientações recebidas, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

V – informar à Direção quando os setores competentes não apresentarem no prazo estabelecido as informações e/ou solução para a demanda apresentada;

VI – registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas/soluções oferecidas aos usuários;

## CAPÍTULO II

### DA OUVIDORIA E DOS REQUISITOS PARA A FUNÇÃO DE OUVIDOR

**Art. 6º** Para o exercício da função de Ouvidor são exigidos os seguintes requisitos:

I – ter curso superior completo;

II – demonstrar competências para assumir as funções previstas com responsabilidade, discrição e organização; e

III – demonstrar sensibilidade no trato dos problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, reconhecer os limites impostos pelas normas institucionais.

## CAPÍTULO III

### DA OUVIDORIA E DO ATENDIMENTO

**Art. 7º** Na Ouvidoria, os usuários são atendidos /respondidos via email [ouvidoriafamesc@gmail.com](mailto:ouvidoriafamesc@gmail.com), assim como pessoalmente, quando necessário e agendado.

**Art. 8º** São consideradas pertinentes à Ouvidoria as demandas, elogios ou reclamações que se referem:

I – às instalações físicas, tais como: salas de aula, estacionamento, portarias, banheiros, laboratórios, pátio, dentre outros;

II – aos setores e seus serviços, tais como: atendimento ao aluno, biblioteca, telefonia, vigilância, departamento de pessoal, setor de informática e laboratórios de aprendizagem, dentre outros;



Faculdade Metropolitana São Carlos – BJI  
Recredenciamento MEC Portaria Ministerial nº 1.252, de 29/09/2017 DOU de 02/10/2017

III – aos serviços prestados que atuam nas dependências da IES, tais como: cantinas, dentre outros;

IV – aos funcionários técnico-administrativos e aos docentes da IES, quando a solicitação for direcionada a eles;

V – aos cursos, quando a solicitação for dirigida a eles; e

VI – à direção, quando a solicitação for dirigida a ela.

## CAPÍTULO IV

### DOS USUÁRIOS

**Art. 9º** A Ouvidoria é utilizada por toda a comunidade acadêmica da IES, assegurando aos usuários a investigação dos fatos contidos nas solicitações e o direito à resposta de forma objetiva e imparcial.

**Art. 10.** Os usuários deverão informar corretamente os dados da solicitação para que a Ouvidoria possa averiguá-la, mantendo o respeito e a ética para com as pessoas e os setores envolvidos.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria não responde solicitações/informações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários, quando for o caso.

## CAPÍTULO V

### DA OUVIDORIA E DAS CATEGORIAS DAS SOLICITAÇÕES

**Art. 11.** A Ouvidoria recebe:

I – reclamações, nas quais o usuário se refere aos serviços prestados pela IES;

II – sugestões, nas quais o usuário pode sugerir alternativas para melhorar os serviços prestados e/ou as instalações;

III – consultas, nas quais o usuário pode obter variadas informações ou ser encaminhado ao setor competente para o caso;



Faculdade Metropolitana São Carlos – BJI  
Recredenciamento MEC Portaria Ministerial nº 1.252, de 29/09/2017 DOU de 02/10/2017

IV – elogios, nos quais o solicitante pode elogiar atitudes dos funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes; e

V – denúncias que estejam relacionadas ao andamento dos serviços prestados pela IES.

## CAPÍTULO VI

### DA OUVIDORIA E SUAS INSTÂNCIAS

**Art. 12.** Para oferecer respostas aos usuários, a Ouvidoria encaminha as solicitações recebidas às seguintes instâncias:

I – no caso de solicitações relacionadas às instalações físicas, ao Diretor Geral da IES, e em sua ausência ao Diretor Administrativo;

II – no caso de solicitações relacionadas aos setores e aos seus serviços, ao chefe do setor ;

III – no caso de solicitações relacionadas aos serviços que atuam nas dependências da IES , ao Diretor Administrativo;

IV – no caso de solicitações relacionadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, ao Diretor Administrativo;

V – no caso de solicitações relacionadas especificamente a um docente, ao Coordenador de Curso;

VI – no caso de solicitações relacionadas a um curso, ao Coordenador de Curso;

VII – no caso de solicitações relacionadas aos cursos e aos departamentos em geral, em assuntos relacionados ao ensino de graduação e às atividades de pós-graduação, se houver, ao Coordenador de Curso.

Parágrafo único. O Ouvidor, no exercício de suas atribuições, poderá solicitar aos setores competentes informações, consultas ou cópias de documentos, bem como solicitar colaboração do corpo técnico-administrativo e docente e Direção para solução de casos específicos encaminhados à Ouvidoria;



Faculdade Metropolitana São Carlos – BJI  
Recredenciamento MEC Portaria Ministerial nº 1.252, de 29/09/2017 DOU de 02/10/2017

## CAPÍTULO VII

### DA OUVIDORIA E DO REGISTRO DAS SOLICITAÇÕES

**Art. 13.** Todas as solicitações enviadas à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujos registros devem constar:

- I – data do recebimento e da resposta da solicitação;
- II – nome do solicitante, com endereço, telefone e e-mail;
- III – forma de contato mantido (pessoal ou por via eletrônica, fax);
- IV – proveniência da solicitação (discente, técnico-administrativo, docente, egresso ou sociedade civil);
- V – categoria de solicitação (reclamação, sugestão, consulta e elogio);
- VI – breve descritivo da solicitação; e
- VII – resposta dada pela Ouvidoria.

**Art. 14.** A Ouvidoria contribui com a Avaliação Institucional Interna da IES, informando bimestralmente à Coordenação da CPA, um registro das solicitações a ela encaminhadas.

## CAPÍTULO VIII

### DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 15.** As alterações ao presente Regulamento deverão ser encaminhadas para aprovação da Direção da IES.

**Art. 16.** O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação.

A Direção