

(1615) FUNDAÇÃO MARIANENSE DE EDUCAÇÃO - FME

(2475) FACULDADE DOM LUCIANO MENDES - FDLM

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

**MARIANA, MG
2023**

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art.1º - A Ouvidoria foi instituída para estabelecer ligação entre a comunidade acadêmica, comunidade externa, docentes e as instâncias administrativas da Faculdade Dom Luciano Mendes, doravante chamada FDLM, visando desburocratizar a administração e aperfeiçoar o processo democrático de gestão.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria:

- I. Abrir canais de comunicação entre a direção da FDLM e as diversas instâncias da comunidade acadêmica e externa, facilitando a troca de informações;
- II. Incrementar o exercício da autocrítica, estimulando a participação responsável de todos os membros e setores da IES;
- III. Atuar ativamente na identificação e resolução das situações que impeçam o bom funcionamento da vida Institucional, à luz do PDI;

CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º - O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Diretoria Geral.

Parágrafo único. O Ouvidor será nomeado pelo Diretor Geral, para um mandato de 02 (dois) anos, podendo ser reconduzido por igual período.

Art. 4º - O Ouvidor deve agir de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I. Facilitar e simplificar ao máximo o acesso ao serviço da Ouvidoria;
- II. Atuar na prevenção de conflitos, sugerindo e recomendando soluções;
- III. Resguardar o sigilo das informações;
- IV. Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando conhecidos os meios e instrumentos de comunicação acessíveis aos que desejarem fazer uso de seus serviços.
- V. Divulgar os serviços da Ouvidoria semestralmente.

Art. 5º Atribuições do Ouvidor (a):

- I. Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;
- II. Atuar na prevenção de conflitos;

- III. Atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- IV. Agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- V. Resguardar o sigilo das informações;
- VI. Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida de todos os que podem ser beneficiados pelo seu trabalho;
- VII. Divulgar, semestralmente, relatório sobre as atividades da Ouvidoria.
- VIII. Quando necessário, tomar medidas que visem a apuração, o esclarecimento e o entendimento, na solução de dificuldades e conflitos; propor mudança de procedimento, sempre que cabível;
- IX. Empenhar-se no cumprimento dos direitos e deveres de todos os que estão ligados à IES, orientando-se pelos documentos Institucionais e pela legislação vigente;

CAPÍTULO III DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 6º O cargo de Ouvidor exige os seguintes requisitos:

- I. Conhecer profundamente a IES, suas diversas Instâncias e documentos, bem como a legislação que normatiza o Ensino Superior.
- II. Boa capacidade de comunicação, relacionamento e empatia, objetivando a compreensão das questões apresentadas pelos solicitantes;
- III. Isenção nas análises e propostas;
- IV. Agir de modo criativo, propondo medidas voltadas para a solução das questões apresentadas;
- V. Evitar postura de “agente de punição”;
- VI. Agir com espírito de colaboração e cortesia.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO E DA DEMANDA

Art. 7º A Ouvidoria segue os seguintes procedimentos e metodologia:

- I. O acesso à Ouvidoria poderá ser viabilizado pela Internet, por telefone e pessoalmente.
- II. As respostas às questões e demandas deverão ser apresentadas no prazo máximo de 20 dias.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 8º A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. Por alunos da FDLM;
- II. Por funcionários técnico-administrativos da FDLM;
- III. Por funcionários docentes da FDLM;
- IV - Por egressos;

Parágrafo único. A Ouvidoria não responde a solicitações anônimas.

CAPÍTULO VI DOS SETORES ENVOLVIDOS

Art. 9º São considerados setores da Instituição, sobre os quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- I. As instalações físicas, como: salas de aula, estacionamentos, laboratórios, recepção, cantina, dentre outros;
- II. Os setores da Instituição e seus serviços, como: Biblioteca, Secretaria Geral, Coordenação de Cursos, Diretoria de Graduação, Diretoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão, dentre outros;
- III. As empresas que atuem dentro da FDLM e seus serviços;
- IV. Os funcionários técnico-administrativos e docentes da FDLM;
- V. Os cursos, quando a solicitação for dirigida a eles como um todo;

VI. A Diretoria da FDLM, quando a solicitação for dirigida a ela.

CAPÍTULO VII DAS INSTÂNCIAS

Art. 10. Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

- I. No caso de solicitações ligadas às instalações físicas, o Diretor Administrativo;
- II. No caso de solicitações ligadas a empresas que atuem dentro da FDLM e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Diretor Administrativo;
- III. No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o Diretor Administrativo;
- IV. No caso de solicitações ligadas especificamente a funcionário docente, à Coordenadoria do Curso e ao Diretor Acadêmico;
- V. No caso de solicitações ligadas ao curso, ao Coordenador de Curso;
- VI. No caso de solicitações ligadas às atividades de pós-graduação, pesquisa e extensão, à Diretoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão;

Art. 11. A Ouvidoria pode contatar com os setores pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

Art. 12. Os setores envolvidos devem dispensar o tempo necessário para atender às questões ligadas à Ouvidoria.

Art. 13. Quando procurados, os setores têm até cinco dias úteis para responder ao Ouvidor sobre o encaminhamento feito.

CAPÍTULO VIII DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 14. Todas as solicitações à Ouvidoria são 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. Proveniência da demanda: estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;
- VI. Tipo de demanda: reclamação, crítica, sugestão, consulta, solicitação ou elogio;
- VII. Unidade envolvida;
- VIII. Situação apresentada;
- IX. Resposta.

Art. 15. O Diretor Geral da FDLM recebe, bimestralmente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

CAPÍTULO IX DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 16. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo COSUP, revogadas as disposições em contrário.

Este documento foi revisado e homologado pelo CONSUP em 29 de setembro de 2023.

Pe. Edmar José da Silva
Diretor Geral

FORMULÁRIO DA OUVIDORIA

IDENTIFICAÇÃO		
NOME:		
ENDEREÇO:		
CIDADE:		
TELEFONE:		CELULAR:
E-MAIL:		
MANIFESTANTE		
<input type="radio"/> Aluno	Período:	
<input type="radio"/> Técnico-administrativo	Setor:	
<input type="radio"/> Docente	Período:	Disciplina:
<input type="radio"/> Prestador de Serviço	Tipo de Serviço:	
<input type="radio"/> Outro		
TIPO DE DEMANDA	TIPO DE ENCAMINHAMENTO	
<input type="radio"/> Reclamação <input type="radio"/> Crítica <input type="radio"/> Sugestão <input type="radio"/> Consulta <input type="radio"/> Solicitação <input type="radio"/> Elogio <input type="radio"/> Outro	Descrição:	
PARA USO EXCLUSIVO DO OUVIDOR		
RECEBIMENTO:	DATA: ____/____/____	
ENCAMINHAMENTO:		
PROVIDÊNCIA:		
ARQUIVAMENTO	DATA: ____/____/____	
Ouidora:		