



## OUVIDORIA

### REGULAMENTO DA OUVIDORIA

#### TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

##### CAPÍTULO I DA APRESENTAÇÃO E PRINCÍPIOS

**Art. 1º** A Ouvidoria da Faculdade Espírito Santo - FAES é órgão suplementar de apoio e assessoramento da Diretoria Geral e de auxílio da Comissão Própria de Avaliação (CPA), e representará um canal de comunicação aberto entre a sociedade, a comunidade acadêmica e sua administração, em defesa de princípios fundamentais que devem ser observados, de modo a garantir a democracia, a transparência das decisões e a participação dos cidadãos.

**Parágrafo Único.** A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo as instâncias da Faculdade Espírito Santo - FAES e os integrantes das comunidades, interna e externa.

**Art. 2º** As atividades da Ouvidoria serão guiadas pelos princípios da cooperação de todos os órgãos que compõem a Faculdade Espírito Santo - FAES, da discricção, da confidencialidade, da democratização da administração, da conciliação, da imparcialidade, da isonomia, da justiça social, da representação dos interesses dos cidadãos e da devolutiva das demandas recebidas.

##### CAPÍTULO II FINALIDADE, OBJETIVOS E DEVERES

**Art. 3º** A Ouvidoria da Faculdade Espírito Santo - FAES, tem por finalidade empreender ações na defesa dos direitos individuais e coletivos da comunidade acadêmica e o aperfeiçoamento das atividades institucionais destinadas a atender aos segmentos da sociedade civil organizada e aos diversos setores que integram a IES,

além de contribuir para a criação de um relacionamento de confiança entre a Mantenedora, a Mantida e comunidade acadêmica.

**Art. 4º** São objetivos da Ouvidoria:

I - Assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;

II - Reunir informações sobre diversos aspectos da Faculdade Espírito Santo - FAES, com o fim de subsidiar o planejamento institucional;

III - Favorecer a construção de uma nova cultura solidária e interativa entre os colaboradores da IES no aperfeiçoamento, melhoria e planejamento dos processos acadêmicos e administrativos;

IV - Trabalhar em sinergia com a Auto-avaliação Institucional, aprimorando e sugerindo ações de gestão acadêmica, funcional e administrativa;

**Art. 5º** São deveres da Ouvidoria:

I - manter estreita a relação com a Comissão Própria de Avaliação - CPA no sentido de que os dados coletados pela ouvidoria auxiliem a mesma na elaboração dos planos de ação anuais enviados à Direção Geral;

II - Participar das reuniões da CPA quando solicitado;

III - Enviar o relatório semestral e/ou anual para fazer constar os dados coletados pela ouvidoria do relatório de auto avaliação da CPA;

IV - Manter estreita ligação com a Direção Geral visando auxiliá-lo na tomada da decisão com base nos dados coletados;

V - Receber manifestações, reclamações, sugestões, críticas ou denúncias apresentadas pela comunidade acadêmica (alunos, professores e técnicos administrativos) e pela comunidade em geral;

VI - Examinar e identificar as causas e procedências das manifestações, notificando os setores responsáveis;

VII - Garantir aos solicitados o caráter de sigilo, discricção e fidedignidade nas informações transmitidas;

VIII - Informar o interessado sobre as providências tomadas, quando forem de interesse individual; quando forem de interesse público, informar coletivamente, entre outros.

### **CAPITULO III**

#### **DO OUVIDOR**

**Art. 6º** A Ouvidoria é coordenada por um docente ou colaborador do técnico-administrativo, designado pela Direção Geral, por um mandado de 02 (dois) anos, podendo haver recondução.

**Art. 7º** O cargo de Ouvidor da Faculdade Espírito Santo - FAES exige os seguintes requisitos:

I- ter curso superior completo;

II - possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;

III - ter desenvoltura para se comunicar com os diversos setores da IES e com a comunidade interna e externa;

IV - ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.

**Art. 8º** O Ouvidor age de acordo com as seguintes prerrogativas:

I - facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;

II - atuar na prevenção de conflitos;

III - atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;

IV - agir com integridade, transparência e imparcialidade;

V - resguardar o sigilo das informações; e

VI - Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

## **CAPITULO IV DAS ATRIBUIÇÕES**

**Art. 9º** A Ouvidoria tem as seguintes atribuições:

I - 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 pessoa ou órgão da Faculdade Espírito Santo - FAES, dando-lhes o devido encaminhamento;

II - Receber denúncias quanto a quaisquer efetivas ou potenciais violações de direitos, ilegalidades e faltas éticas associadas a colaboradores que possam ser vinculadas direta ou indiretamente a Faculdade Espírito Santo - FAES;

III - 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 e/ou colaboradores as providências necessárias ao seu deslinde;

IV - Desenvolver atividades de forma íntegra, transparente e objetivo de prevenir conflitos e solucionar divergências.

V - Atuar visando à realização dos direitos de todos os componentes da comunidade acadêmica e da sociedade em referência à atuação institucional da Faculdade Espírito Santo - FAES;

VI - Manter registros de atendimentos, de forma arquivada e sigilosa;

VII - Analisar o conteúdo das manifestações recebidas, e, em sendo o caso, identificando regularidades, recomendar aos órgãos responsáveis pela área em que ocorra a adoção de providências visando o aprimoramento das atividades institucionais;

VIII - Responder ao requerente/solicitante/participante no prazo mínimo de 10 dias úteis ou máximos de 15 dias úteis, as solicitações;

IX - Produzir mensalmente relatório sintético de suas atividades para apreciação da Diretoria Geral.

§1º Os relatórios mensais, trimestrais ou semestrais deverão conter a descrição das atividades, podendo incluir melhorias dirigidas à comunidade acadêmica a fim de preservar o respeito dos seus direitos, documentando, de maneira padronizada, todas as ocorrências, incidentes e soluções de problemas apresentados à sua consideração.

§2º A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação, junto aos órgãos da Faculdade Espírito Santo - FAES, seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado.

**Art. 10.** No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria contará com a colaboração de gestores, docentes e funcionários, para o que deverá formalizar solicitação às unidades ou aos órgãos da administração em que estejam lotados.

**Art. 11.** A Ouvidoria não será responsável pela apuração de reclamações ou denúncias, ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo que venha a ser instaurado a partir de ações por ela desenvolvidas.

## **CAPITULO V**

### **DOS USUÁRIOS E REGISTROS DAS MANIFESTAÇÕES**

**Art. 11.** A Ouvidoria pode ser utilizada por:

- I - estudantes;
- II - funcionários técnico-administrativo;
- III - docentes;
- IV - pessoas da comunidade local e regional;
- V - pessoas de outras comunidades.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria não atende a manifestações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

**Art. 12.** Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria serão documentadas, em ordem cronológica, constando obrigatoriamente em seu registro, no mínimo:

- I - Data do recebimento da demanda;
- II - Tipo de demanda (esclarecimento, reclamação, crítica, elogio, dúvida, sugestão, denúncia, outros);
- III - Nome do demandante, salvo quando advindo o disposto no Parágrafo único deste artigo;
- IV - Categoria (discente, docente, técnico-administrativo, comunidade externa, outros);
- V - Dados para contato (endereço, telefone e/ou e-mail do demandante, outros), salvo quando advindo o disposto no Parágrafo único deste artigo;
- VI - Forma de contato mantido (pessoalmente, por telefone, carta, e-mail, outros);
- VII - Protocolo de acompanhamento no sistema de controle;
- VIII - Unidade/curso/área institucional envolvido/a;
- IX - Data da resposta;
- X - Contatos com o demandante;
- XI - Data dos contatos com o demandante; e
- XII - Situação (ativa, em curso, finalizada, arquivada).

**Parágrafo único.** Os registros acobertados pelo anonimato não geram obrigatoriedade de aviso de recebimento, informações e/ou resposta.

## **CAPÍTULO VI**

### **DAS MANIFESTAÇÕES**

**Art. 13.** As manifestações na Ouvidoria serão realizadas pessoalmente ao ouvidor, via e-mail, telefone ou através do site institucional, em formulário eletrônico específico.

**Art. 14.** A Ouvidoria receberá os seguintes tipos de manifestação:

I - Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;

II - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Faculdade Espírito Santo - FAES;

III - Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da administração da Faculdade Espírito Santo - FAES;

IV - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço da IES;

V - Denúncia: comunicação de prática de ato desrespeitoso, em desobediência às normas da Instituição, contrário a moral e aos bons costumes, incompatível com a dignidade acadêmica, ou de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria dará ciência do recebimento ao remetente de qualquer das manifestações recebidas em até cinco dias úteis, salvo quando na forma anônima.

**Art. 15.** Os órgãos da Faculdade Espírito Santo - FAES que forem indicados em manifestação dirigida à Ouvidoria deverão pronunciar-se sobre o objeto das demandas no prazo máximo de 15 dias.

**Parágrafo único.** A apresentação das respostas poderá ser prorrogável por igual período, uma única vez, mediante justificativa apresentada e deferida pelo Ouvidor, desde que dentro dos prazos estabelecidos no *caput* deste artigo.

**Art. 16.** Não havendo resposta por parte do setor responsável, dentro dos prazos definidos, o Ouvidor, no uso de suas atribuições, solicitará providências junto ao setor hierárquica e imediatamente superior.

**Art. 17.** O elogio direcionado a agente específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência ao superior hierárquico, bem como à área de gestão de pessoas, para eventual registro em folha funcional.

**Parágrafo único.** No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

**Art. 18.** Recebida a sugestão, a Ouvidoria deverá encaminhá-la às áreas responsáveis para análise e, se necessário, providências.

**Parágrafo único.** Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas promovidas nas áreas internas, ou a justificativa, no caso de impossibilidade de fazê-lo.

**Art. 19.** Recebida a solicitação ou a reclamação, a Ouvidoria deverá encaminhá-la às áreas responsáveis para análise e, se necessário, providências.

§1º Entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

§2º A Ouvidoria deverá informar à Direção Geral a existência de reclamação praticada por funcionário ou docente da Instituição.

**Art. 20.** Para o recebimento pela Ouvidoria, a denúncia deverá conter elementos mínimos de autoria e materialidade.

§1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos internos competentes para a apuração dos fatos e os resultados da apuração.

§2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

a) estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;

b) não apresentar elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou

c) seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; agir de modo temerário; ou deixar de prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

3º A Ouvidoria deverá informar à Direção Geral a existência de denúncia praticada por funcionário ou docente da Instituição.

## **TÍTULO II**

### **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 22.** A Direção Geral, Diretores, Coordenadores, Chefes e demais dirigentes dos órgãos que compõem a estrutura organizacional da Faculdade Espírito Santo - FAES 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.** Os casos omissos serão resolvidos pela Direção Geral.

**Art. 24.** A Ouvidoria não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questão posta em juízo.

**Art. 25.** O presente passa a vigorar a partir da data da sua aprovação e publicação.