

## REGULAMENTO DA OUVIDORIA

Art. 1º O Diretor da Faculdade Evangélica de Rubiataba, no uso de suas atribuições regimentais estabelece que as Atividades da Ouvidoria reger-se-ão pelo Regimento Geral da IES e pelo presente regulamento, aprovado pelo seu Conselho Superior.

Art. 2º Ouvidoria tem como propósito:

I - Fortalecer as relações democráticas no âmbito institucional, buscando maior abertura à participação de seus alunos, docentes e funcionários, assim como da comunidade em que está inserida, como protagonista das mudanças necessárias ao aperfeiçoando da instituição.

II - Ser um indicador de comunicação, um espaço de acolhida e escuta de toda comunidade universitária.

III – Constituir-se em uma via desburocratizada e ágil para a solução de problemas, além de um canal de comunicação entre a comunidade universitária e a administração, contribuindo para o aperfeiçoamento do exercício de cidadania e para um constante *feedback*, essencial ao aprimoramento institucional e ao aumento de sua credibilidade.

IV - Aprimorar ou corrigir os serviços prestados, atuando como canal de comunicação que abre espaço ao diálogo da instituição com seus diferentes públicos e, de forma ampla, com a sociedade, possibilitando o estabelecimento de relações visando à globalidade e a integração dos processos na IES.

Art. 3º A Ouvidoria recebe, registra, conduz internamente, responde e/ou soluciona as manifestações (denúncias, reclamações, críticas, sugestões, elogios, consultas e pedidos de informação) de seus usuários, internos ou externos, e de instituições acerca das atividades e serviços de competência da Instituição.

Art. 4º A Diretoria indicará dentre o seu corpo de funcionários administrativos e docentes, um ouvidor.

Art. 5º São atribuições do ouvidor:

I - Receber informações relativas a eventuais desvios na adequada prestação de serviços da IES e na transferência de suas tecnologias e produtos.

II - Apurar a sua fundamentação e buscar solução, caso necessário, garantindo o direito de resposta ao interessado.

III - Coletar, analisar e interpretar dados necessários ao processo das informações recebidas.

IV - Acompanhar até a solução final as informações (denúncias, reclamações, sugestões, opiniões, perguntas e elogios) consideradas pertinentes.

V - Contribuir com a Administração na identificação de problemas e na elaboração de pareceres sobre as necessidades de aperfeiçoamento da instituição.

VI - Atuar como agente de mudanças, a partir das demandas encaminhadas e da própria observação, compondo um cenário completo da instituição.

VII - Promover a integração dos processos na IES, por meio das informações, sugestões, críticas e elogios recebidos, apontando sinais importantes de articulação /desarticulação no âmbito da educação, merecendo ser considerados no contexto maior de avaliação institucional.

VIII - Agir de forma ética em relação a cada questão recebida. De acordo com o Código de Ética do Ouvidor, também chamado de *Ombudsman*, defendendo intransigentemente “os direitos inerentes à pessoa humana, pautando suas ações por princípios éticos, morais e constitucionais”.

IX - Respeitar os preceitos constitucionais; reconhecer e respeitar a diversidade de opiniões; exercer suas funções com integridade, respeito, compreensão, imparcialidade e justiça.

Art. 6º O Ouvidor atuará defendendo os direitos e interesses gerais da sociedade e potenciais da Instituição, recebendo, avaliando, encaminhando e buscando soluções para as denúncias, reclamações, sugestões, opiniões, perguntas e elogios, bem como aprimorando o relacionamento desta com a sociedade em geral.

I - O ouvidor recebe as demandas (reclamações, denúncias, sugestões, consultas, elogios) e as encaminha ao departamento competente.

II – O departamento competente deve responder imediatamente ao ouvidor, para que ele nunca deixe o usuário sem resposta.

III - O ouvidor encaminhará à CPA parecer com os indicativos encontrados para que ela trabalhe a informação no âmbito da instituição.

Art. 7º Esta Regulamento entrará em vigor na data de sua publicação.