



**REGIMENTO INTERNO:  
OUVIDORIA**

**2022**

## **CAPÍTULO I**

### **DA DEFINIÇÃO E DOS OBJETIVOS**

Art. 1º A Ouvidoria da FACEC – Faculdade Central de Cristalina é uma unidade de serviço de natureza mediadora, sem caráter administrativo, executivo, deliberativo ou decisório, que tem como finalidade aprimorar os canais de comunicação da Diretoria Geral com a comunidade, visando ao aperfeiçoamento dos serviços prestados no universo da instituição.

Art. 2º A Ouvidoria da FACEC tem como finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional, oferecendo à comunidade acadêmica e à sociedade em geral um canal de comunicação com os órgãos superiores da Instituição, recomendando e intermediando ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes.

Parágrafo único. A Ouvidoria atende às manifestações dos usuários a respeito da qualidade dos serviços oferecidos pela FACEC, sem prejuízo das atribuições específicas de outros setores administrativos da Instituição.

## **CAPÍTULO II**

### **DA COMPOSIÇÃO**

Art. 3º A Ouvidoria será exercida por um Ouvidor, escolhido e designado pelo Diretor Geral, dentre os colaboradores, em atividade na Instituição, docentes ou não docentes.

Parágrafo Único. O Ouvidor, como representante do cidadão-usuário junto à administração, deve atuar na prevenção e solução de conflitos e, por consequência, deverá respeitar os preceitos constitucionais e as normas

regimentais, respeitar o direito de opinião e exercer as suas atribuições com integridade, respeito à pessoa humana, compreensão, imparcialidade, justiça, independência e autonomia.

### **CAPÍTULO III**

#### **DAS COMPETÊNCIAS**

Art. 4º Compete ao Setor de Ouvidoria, na FACEC:

- I Receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias referentes aos procedimentos dos técnico-administrativos e docentes e dos demais segmentos da comunidade acadêmica;
- II Acompanhar as providências solicitadas às unidades pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;
- III Identificar e interpretar o grau de satisfação dos usuários, com relação aos serviços prestados;
- IV Propor soluções e oferecer recomendações às instâncias pedagógicas e administrativas, quando julgar necessárias, visando à melhoria dos serviços prestados, com relação às manifestações recebidas;
- V Realizar, no âmbito de suas competências, ações para apurar a procedência das reclamações e denúncias, assim como eventuais responsabilidades, com vistas à necessidade ocasional de instauração de sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos pertinentes;
- VI Requisitar fundamentadamente, e exclusivamente quando cabíveis, por meio formal, informações junto aos setores e às unidades da Instituição.
- VII Manter-se informado, por meio de relatórios e visitas, sobre a atuação de todos os setores e órgãos da Instituição, para desempenho mais adequado no cumprimento de suas competências;

- VIII Resguardar e zelar pelo sigilo das manifestações recebidas com esse caráter;
- IX Apurar a veracidade da fundamentação apresentada e buscar a solução adequada;
- X Acompanhar, até a solução final, as informações consideradas pertinentes, respeitando os prazos estabelecidos nas políticas institucionais;
- XI Encarregar-se de oferecer resposta clara e objetiva aos usuários do serviço;
- XII Representar em instância superior sobre eventuais obstáculos identificados no cumprimento de suas funções;
- XIII Propor soluções à Diretoria Geral, no sentido de otimizar o serviço prestado, objeto da manifestação do usuário;
- XIV Apresentar relatório mensal à Diretoria Geral, informando sobre as manifestações recebidas, as providências encaminhadas e os resultados obtidos, resguardando o sigilo quando pertinente;
- XV Divulgar, periódica e sistematicamente, à comunidade interna e externa os meios de comunicação com a Ouvidoria e a importância da participação no fortalecimento do processo democrático, e
- XVI Apresentar o levantamento das necessidades de recursos para a elaboração do orçamento setorial e global da Instituição.

Parágrafo único. As atuações da Ouvidoria não suspendem nem interrompem prazos de interposição de recursos judiciais e administrativos, mas poderão orientar futuros procedimentos similares.

Art. 5º Além do atendimento pessoal, a Ouvidoria deverá disponibilizar aos usuários os seguintes canais de comunicação:

- I Telefone/fax;
- II Correio convencional;
- III *E-mail*, e
- IV Formulário disponível na página eletrônica (“sítio”) da SOBRESP.

Art. 6º Para usufruir dos serviços da Ouvidoria, todas as manifestações devem conter os seguintes dados:

- I Identificação do manifestante;
- II Endereçamento completo;
- III Meios de contato (fone, e-mail, *Instagram da Ouvidoria*);
- IV Informações sobre o fato e sua provável autoria;
- V Menção ou juntada das provas de que se tenha conhecimento, e
- VI Data e assinatura do manifestante.

Parágrafo único. A Ouvidoria responsabiliza-se pelo sigilo com relação à identidade de quem utiliza o serviço, quando expressamente solicitado ou quando tal procedimento fizer-se intrinsecamente necessário.

Art. 7º Excepcionalmente, o Ouvidor aceitará denúncias e reclamações sobre irregularidades em anônimo, as quais serão consideradas indícios de irregularidade, não podendo compor um processo como provas, conforme art. 5º, inciso IV da Constituição Federal.

Art. 8º Para o cumprimento do disposto no presente regimento, não serão aceitas:

- I Manifestações cujas soluções dependam, exclusivamente, de recursos orçamentários e financeiros;
- II Manifestações para as quais já exista um recurso específico;
- III Consultas sobre direitos trabalhistas e previdenciários;
- IV Consultas sobre andamento processual, e
- V Denúncias de cunho pessoal.

Art. 9º A Diretoria Geral, gradativamente e na medida da necessidade, em função dos recursos orçamentários disponíveis e do desempenho das respectivas atribuições, disponibilizará instalações, equipamentos e recursos humanos destinados aos serviços da Ouvidoria.



**SOCIEDADE CENTRAL DE ENSINO SUPERIOR**

CNPJ: 03.110.303/0001-55

**Faculdade Central de Cristalina**

Recredenciada pela Portaria MEC nº 1.823, de 1.823, de 21/10/2019 – DOU  
23/10/2019, seção 1, página 28

6

Art. 10 Os casos omissos e as dúvidas suscitadas na aplicação do presente regimento serão dirimidos pelo Diretor Geral da FACEC.

Art. 11 Este regimento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Administração Superior.

**Cristalina, XX de agosto de 2022.**

**Aprovado pelo CONSUP em XX/XX/XXXX**