

# REGULAMENTO GERAL DA OUVIDORIA



**FUPAC**



## REGULAMENTO GERAL DA OUVIDORIA

### CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

**Art. 1º** - O presente Regulamento estabelece as diretrizes, estratégias, objetivos e responsabilidades para o funcionamento e a gestão das atividades desenvolvidas pelo serviço de Ouvidoria da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Governador Valadares.

**Art. 2º** - O serviço de Ouvidoria da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Governador Valadares é atividade diretamente responsável pelo aperfeiçoamento do serviço institucional junto aos segmentos da sociedade civil e aos diversos setores da instituição.

**Art. 3º** - São objetivos da Ouvidoria:

- I- Receber e dar o devido encaminhamento às reclamações, às críticas, às sugestões, aos elogios ou às demais contribuições que lhe forem dirigidas por membro da comunidade acadêmica ou da comunidade externa;
- II- Analisar as informações, reclamações e sugestões recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores competentes;
- III- Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição; e
- IV- Reunir informações sobre diversos aspectos da instituição, com o fim de contribuir para a gestão institucional.

### CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

**Art. 4º** - O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados às direções administrativa e pedagógica ou funcionário de representatividade na IES.

**Art. 5º** - O Ouvidor age de acordo com as seguintes prerrogativas:

- 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; e
- VI- Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

**Art. 6º - O Ouvidor tem as seguintes atribuições:**

- I- Receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;
- II- Encaminhar aos setores envolvidos as solicitações para que possam:
  - a. No caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
  - b. No caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
  - c. No caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; e
  - d. No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho;
- III- Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de dez dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições dos setores envolvidos;
- IV- Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
- V- Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição; e
- VI- Encaminhar novamente a sugestão, quando a mesma tiver sido acolhida pelas instâncias administrativas, porém, por alguma razão, ainda não realizada.

### **CAPÍTULO III**

#### **DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR**

**Art. 7º - O cargo de Ouvidor exige os seguintes requisitos:**

- I- Ter curso superior completo;
- II- Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;



FUNDAÇÃO PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS  
Faculdade Presidente Antônio Carlos de Governador Valadares

- III- Ter desenvoltura para se comunicar, tanto com a comunidade acadêmica, quanto, com a comunidade externa; e
- IV- Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações institucionais e/ou legais.

**CAPÍTULO IV**  
**DO ATENDIMENTO**

**Art. 8º** - Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas por e-mail, através do endereço eletrônico [ouvidoriagv@unipac.br](mailto:ouvidoriagv@unipac.br) ou por formulário próprio a ser preenchido na IES ou outros mecanismos que a IES ainda vier a disponibilizar.

**CAPÍTULO V**  
**DOS USUÁRIOS**

**Art. 9º** - A Ouvidoria pode ser utilizada por:

- I- Estudantes da Faculdade;
- II- Funcionários técnico-administrativos da Faculdade;
- III- Funcionários docentes da Faculdade;
- IV- Pessoas da comunidade local e regional.

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

**CAPÍTULO VI**  
**DAS CATEGORIAS DE DEMANDA**

**Art. 10** - A Ouvidoria recebe:

- I- Reclamações dos serviços prestados pela Faculdade;
- II- Sugestões, com alternativas para melhorar os serviços prestados pela Faculdade Presidente Antônio Carlos de Governador Valadares;
- III- Consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações; e



IV- Elogios a funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros aspectos que considere eficientes na Faculdade.

## CAPÍTULO VII DA DOCUMENTAÇÃO

**Art. 11** - 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, sugestão, consulta ou elogio;
- VII- Situação apresentada; e
- VIII- Resposta.

## CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 12** - Este regulamento entra em vigor na data de sua aprovação, revogando-se as disposições em contrário.

Governador Valadares – MG, 07 de agosto de 2018.

---

Faculdade Presidente Antônio Carlos De Governador Valadares  
Rogério Vieira Primo  
Presidente do Comitê de Gestão