

REGULAMENTO OUVIDORIA



FAZU





PORTARIA FAZU Nº 009/2025

Dispõe sobre a nomeação da composição dos membros da Ouvidoria, da FAZU – Faculdades Associadas de Uberaba e suas respectivas representações.

O Diretor Geral da FAZU – Faculdades Associadas de Uberaba, no uso de suas atribuições Legais e Regimentais, considerando a necessidade do cumprimento do Regulamento da Ouvidoria e Regimento Interno da FAZU,

RESOLVE:

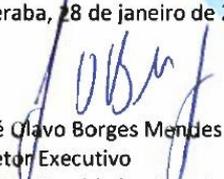
Art. 1º Nomear a composição dos membros da Ouvidoria e suas respectivas representações, para mandato de 02 (dois) anos, ficando assim constituída:

- Nayara Rúbia dos Santos – Ouvidora;
- Luciano Sousa Pimenta - Representante Acadêmico;
- Juliana Alves Caetano Silva – Representante Administrativa.

Art. 2º Esta portaria entra em vigor nesta data.

Art. 3º Ficam revogadas as demais disposições em contrário.

Uberaba, 28 de janeiro de 2025.


José Cláudio Borges Mendes Júnior
Diretor Executivo
FAZU – Faculdades Associadas de Uberaba

SUMÁRIO

| | |
|--|---|
| CAPÍTULO I – DA NATUREZA E OBJETIVOS..... | 5 |
| Seção I – Da Natureza..... | 5 |
| Seção II – Dos Objetivos | 5 |
| CAPÍTULO II - DA VINCULAÇÃO ADMINISTRATIVA | 5 |
| CAPÍTULO III – DA COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA..... | 6 |
| Seção I - Da Competência do Ouvidor..... | 7 |
| Seção II – Das Atribuições da Ouvidoria..... | 6 |
| CAPÍTULO IV – DO ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS..... | 8 |
| CAPÍTULO V – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS..... | 9 |

REGULAMENTO OUVIDORIA

FAZU

FACULDADES ASSOCIADAS DE UBERABA

Regulamento atualizado em 19 de janeiro de 2023, pela equipe da Ouvidoria da FAZU – Faculdades Associadas de Uberaba e aprovado pelo Conselho Superior na 88ª Reunião realizada em 14/02/2023, republicado em 27 de janeiro de 2025.

REGULAMENTO DA OUVIDORIA FAZU

CAPÍTULO I – DA NATUREZA E OBJETIVOS

Seção I – Da Natureza

Art. 1º O presente regulamento tem por objetivo orientar a atividade de Ouvidoria da FAZU – Faculdades Associadas de Uberaba para toda a comunidade acadêmica, estabelecendo suas diretrizes, estratégias, objetivos, responsabilidades para o funcionamento, bem como a gestão das atribuições e instâncias administrativas.

Art. 2º A Ouvidoria da FAZU, representada por um ouvidor, é um órgão ligado a Diretoria Executiva, responsável pela otimização da comunicação e do aperfeiçoamento dos padrões e mecanismos de transparência, eficiência, segurança e controle dos serviços prestados no âmbito de sua unidade.

Art. 3º A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo as instâncias da Faculdade e os integrantes das comunidades, interna e externa.

Seção II – Dos Objetivos

Art. 4º São objetivos da Ouvidoria da Fazu:

I - intermediar e propor soluções para as manifestações apresentadas aos diferentes setores da instituição, oriundas da comunidade universitária – docentes, discentes e pessoal administrativo – e diferentes segmentos da sociedade onde ela atua;

II - sistematizar e divulgar informações relativas às manifestações recebidas, inclusive por meio de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das normas e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais;

III - informar à Diretoria Executiva as manifestações de maior incidência ou de maior relevância, a fim de contribuir com a reestruturação de ações e procedimentos para toda a comunidade acadêmica, administrativa e externa;

IV - orientar a comunidade quanto à utilização da Ouvidoria; e

V - promover a participação efetiva da comunidade, tendo em vista a melhoria das condutas acadêmicas e administrativas.

CAPÍTULO II - DA VINCULAÇÃO ADMINISTRATIVA

Art. 5º A Ouvidoria da FAZU está diretamente subordinada à Direção Executiva resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

Parágrafo único. Cabe à Direção Executiva da Faculdade garantir o suporte necessário para o exercício da Ouvidoria, a fim de promover sua atuação de forma imparcial e legítima junto aos demais órgãos da Instituição.

CAPÍTULO III – DA COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 6º A equipe de Ouvidora da FAZU é constituída por 03 (três) membros:

- I - um Ouvidor, designado pela Diretoria Executiva da Faculdade;
- II - um Representante Acadêmico, sendo este o (a) Coordenador (a) Acadêmico (a);
- III - um Representante Administrativo, pertencente ao quadro de funcionários e indicado pela Diretoria Geral da Faculdade.

Art. 7º Os membros serão empossados para cumprimento de mandato de 02 (dois) anos, sendo permitida a sua recondução aos cargos.

Art. 8º O encerramento de mandato de qualquer membro da Ouvidoria ocorrerá mediante:

- I - Pedido do membro;
- II - desligamento do quadro de funcionários ou afastamento por qualquer motivo pelo período igual ou superior a seis meses;
- III - conduta moral/ética incompatível com o que a função requer;
- IV - descumprimento deste Regulamento ou ainda do Regimento Interno da Faculdade;
- V - por conduta incompatível com a função ou negligência no cumprimento de suas obrigações, assim deliberado pelo Conselho Superior, respeitado o direito de defesa.

Seção I - Da Competência do Ouvidor

Art. 9º O cargo de Ouvidor da FAZU exige responsabilidade, discrição, organização, boa comunicação, conduta ilibada, resiliência para resolução dos conflitos e entendimento das limitações institucionais e/ou legais. São competências do Ouvidor:

- I - Garantir que todas as demandas recebidas e/ou sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, no tempo previsto no Art. 10º, Inciso VIII;
- II - Considerar o comprometimento das necessidades dos demandantes com os objetivos da Faculdade;
- III - Manter relacionamento com diversos setores da Faculdade voltado para o fortalecimento da cidadania, como orientador das ações desenvolvidas pelos segmentos da comunidade acadêmico-administrativa;
- IV - Cumprir e fazer cumprir o Regulamento e Regimento Interno;
- V - Agendar reunião com os membros da Ouvidoria, quando houver demanda.

Seção II – Das Atribuições da Ouvidoria

Art. 10º São atribuições da Ouvidoria:

- I - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados (site, telefone, e-mail, urnas);
- II - orientar os interessados no encaminhamento e tramitação de suas manifestações;

III - receber manifestações – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes da comunidade acadêmica, administrativa e externa e apresenta-las à Coordenação Acadêmica e/ou Diretoria Geral;

- 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 da atividade ou do trabalho.

IV - Após conhecimento e orientação da Coordenação Acadêmica e/ou Diretoria Geral, notificar os gestores dos setores que forem citados na manifestação, para conhecimento e/ou providências e quando a linha hierárquica se revelar insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à determinada demanda, o assunto deverá ser encaminhado à Direção Executiva;

V - acompanhar as providências adotadas na instituição, mantendo o requerente informado das decisões adotadas em relação à manifestação apresentada;

VI - desconsiderar, mediante despacho para arquivamento, toda manifestação que seja considerada improcedente ou, ainda, questões que estejam pendentes de decisão na esfera jurídica;

VII - zelar pela confidencialidade das intervenções, restringindo as informações aos níveis de relacionamento necessário para a solução dos problemas;

VIII - acompanhar a tramitação das manifestações recebidas e dar ciência aos interessados das providências adotadas no prazo máximo de 10 (dez) dias;

IX - manter, em arquivo físico e digital, os registros dos atendimentos realizados pela Ouvidoria, preservando, sempre que a situação exigir, o anonimato do reclamante e o sigilo das informações;

X - sugerir a Diretoria Executiva, com base nos atendimentos prestados, ações de melhoria dos sistemas de atendimento administrativos, acadêmico e pedagógico;

XI - garantir que, antes do atendimento pela Ouvidoria, os demandantes tenham percorrido os trâmites normais estabelecidos para cada caso, bem como que a queixa ou sugestão tenha sido encaminhada, anteriormente, aos órgãos competentes, conforme a estrutura organizacional da FAZU;

XII - Elaborar e submeter à Comissão Permanente de Avaliação – CPA, sempre no mês de janeiro, o relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões visando à melhoria das relações da Faculdade com a comunidade, a qualidade dos serviços prestados e o respeito aos direitos da comunidade acadêmica e administrativa.

Art. 11º As questões administrativas pendentes de decisão e as judiciais não serão objeto de apreciação da Ouvidoria.

CAPÍTULO IV – DO ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Art. 12º O atendimento da Ouvidoria é disponibilizado por e-mail, no endereço eletrônico ouvidoria@fazu.br ou ainda pelo telefone **34 3318-4110** ou outros mecanismos que a IES ainda vier a disponibilizar.

Art. 13º As manifestações encaminhadas à Ouvidoria devem obedecer como trâmite:

I - comprovação inicial de que o interessado utilizou, antecipadamente, os meios regulares representados pela estrutura organizacional para a obtenção de informações e solução de problemas;

II - assuntos de ordem financeira devem tramitar, prioritariamente, nas Secretarias de atendimento dos cursos e, em segunda instância, no Departamento Financeiro da FAZU, antes de serem encaminhados à Ouvidoria;

III - assuntos acadêmicos e pedagógicos devem ser tratados nas Coordenações dos Cursos, com o apoio do Gestor/Coordenador do curso, no que couber, antes de apresentação à Ouvidoria;

IV - a Ouvidoria se presta a receber reclamações, sugestões e elogios de qualquer natureza no campo administrativo, acadêmico e pedagógico do Campus da FAZU.

V - somente serão aceitas as manifestações realizadas em acordo com o rigor de conduta e respeito por parte dos autores;

VI - as demandas desrespeitosas, de ordem acadêmica, deverão ser encaminhadas à Direção Executiva, e seu autor estará sujeito às punições previstas no Regimento Interno da FAZU;

VII - as demandas desrespeitosas relacionadas aos demais setores da FAZU, poderão ser encaminhadas aos seus respectivos gestores e seu autor estará sujeito às punições previstas no Regimento Interno da FAZU.

Art. 14º Todas as demais unidades administrativas da FAZU, assim como os prestadores de serviços contratados, devem priorizar as solicitações de esclarecimentos da Ouvidoria.

I - A Ouvidoria concederá à comunidade acadêmica, aos órgãos institucionais e aos prestadores de serviço contratados, prazo razoável para o atendimento de suas requisições.

II - A Ouvidoria acompanhará a solicitação até a decisão do pedido, devendo ser informada das ações realizadas em decorrências do procedimento adotado.

Art. 15º Todas as manifestações apresentadas à Ouvidoria serão documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro, no mínimo:

I - data de recebimento da manifestação;

II - tipo de manifestação (esclarecimento, reclamação, sugestão, crítica, elogio e denúncia);

III - Nome do manifestante (opcional) que deverá ser mantido em sigilo absoluto;

IV - dados para contato com o manifestante;

V - manifestação apresentada;

VI - resposta ao manifestante; e,

VII - situação (ativo ou finalizado).

Art. 16º No caso de denúncias anônimas não é possível o acompanhamento, isto é, o denunciante não terá um retorno, portanto, não poderá acompanhar as providências institucionais que forem tomadas para apuração da denúncia apresentada. É importante ressaltar que manifestações identificadas possibilitam a Ouvidoria da Fazu entrar em contato para solicitar mais

detalhes, pedir autorizações, dar informações sobre o andamento ou ainda comunicar o resultado final.

CAPÍTULO V – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 17º Será exigido do Ouvidor da Fazu, no exercício de suas funções, comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal.

Art. 18º O (A) Diretor (a) Executiva, demais Diretores, Coordenadores e, dirigentes da Fazu, deverão cooperar com a Ouvidora no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o seu acesso a serviços e informações.

Art. 19º Este regulamento entra em vigor na data de sua aprovação, revogando-se as disposições em contrário e será atualizado anualmente, de acordo com as necessidades constadas no período anterior.

Uberaba, 27 de janeiro de 2025.



José Olavo Borges Mendes Júnior
Diretor Executivo

FAZU – FACULDADES ASSOCIADAS DE UBERABA