



FACULDADE DA REGIÃO SISALEIRA - FARESI

AUTORIZAÇÃO: PORTARIA MEC nº 312, de 15 de julho de 2016

## REGULAMENTO DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria da Faculdade da Região Sisaleira, é um elo entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas da instituição, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a prestação dos serviços oferecidos.

Art. 2º A Ouvidoria tem como objetivos específicos:

- I. Estreitar as relações entre a comunidade (interna e externa) e as instâncias da administração da FARESI.
- II. Constituir um espaço de recebimento de qualquer demanda positiva ou negativa da comunidade (interna e externa);
- III. Registrar as questões recebidas e levantar os dados objetivos sobre as mesmas, tendo autonomia para requisitá-los em todos os setores da instituição, e encaminhá-los para a Comissão de Análise tendo como base a ética, o respeito e o sigilo;
- IV. Dar *feedback* sobre as decisões da Comissão de Análise;
- V. Contribuir com a instituição para a garantia da qualidade do ensino e para as melhorias contínuas.

Art. 3º A Ouvidoria Acadêmica não possui poder deliberativo, executivo e judicativo.

Art. 4º O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, atendendo às disposições legais, estatutárias e regimentais aplicáveis.

Parágrafo Único - O Ouvidor contará com uma estrutura de serviços adequada para o desempenho de suas funções.

Art. 3º A Ouvidoria manterá em rigoroso sigilo o nome dos envolvidos, salvo nos casos em que sua identificação seja indispensável para a solução do problema e atendimento ao interessado.

Art. 4º A Ouvidoria terá contato com a comunidade através de meio eletrônico (e-mail), telefônico, site institucional, fac-símile e pessoalmente.

Parágrafo Único - A Ouvidoria manterá registro, classificação das ocorrências, incidentes e soluções de problemas trazidos à sua consideração.

Art. 5º São atribuições da Ouvidoria:



**FACULDADE DA REGIÃO SISALEIRA - FARESI**

**AUTORIZAÇÃO: PORTARIA MEC nº 312, de 15 de julho de 2016**

- I. Exercer a função de representante da comunidade interna e externa junto à direção da Faculdade da Região Sisaleira, dentro de sua competência;
  - II. Receber de forma imparcial, personalizada e transparente as reclamações, elogios, sugestões, solicitações diversas e questionamentos.
  - III. Coletar e analisar os dados e informações que fundamentam as questões trazidas à ouvidoria.
  - IV. Registrar e conduzir as questões à Comissão de análise.
  - V. Encaminhar, prontamente, a questão ou sugestão apresentada à área competente e a comissão de análise;
  - VI. Acompanhar o andamento dos procedimentos, verificando o cumprimento das demandas;
  - VII. Atuar na prevenção e solução de conflitos;
- Art. 6º. A análise final da demanda será realizada pela comissão de análise que após, retornará à ouvidoria para encaminhamento.
- Art. 7º. A comissão de análise é formada por membro diretivo da instituição.
- Art. 8º. Finalizada a análise da demanda, ela será encaminhada para o autor, finalizando a participação da ouvidoria.
- Art. 9º As demandas recebidas pela Ouvidoria tem a seguinte classificação:
- I. Reclamação: manifestação de caráter negativo envolvendo os serviços prestados pela instituição;
  - II. Sugestão: proposta de melhoria;
  - III. Elogio: consideração positiva;
  - IV. Solicitação: pedido para realização de uma ação por parte da instituição;
  - V. Informação: pedido de esclarecimento;
  - VI. Denúncia: ato pelo qual alguém leva ao conhecimento da FARESI, um fato contrário às normas ou a algum regulamento da instituição.
- Art. 10º Os dados dos participantes ficarão restritos à Ouvidoria.