

# CENTRO UNIVERSITÁRIO DE ITAJUBÁ- FEPI

## OUVIDORIA

### REGIMENTO INTERNO

#### CAPÍTULO I

##### *Da Natureza, Objeto e Finalidade*

**Art. 1º** A Ouvidoria do Centro Universitário de Itajubá- FEPI foi criada para acolher e dar tratamento às sugestões e aos elogios, bem como às reclamações de demandas de alunos ou egressos que não foram solucionadas pelos canais habituais de atendimento em suas diferentes instâncias administrativas ou acadêmicas, assim como na prestação de serviço educacional.

**§ 1º** A Ouvidoria não tem caráter deliberativo, executivo ou judicativo, exerce somente o papel de mediador entre o demandante e a Instituição.

**§ 2º** Não será aceita manifestação anônima, conforme Art. 5º da Constituição Federal CF/88.

**Art. 2º** À Ouvidoria do Centro Universitário de Itajubá- FEPI, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição da República Federativa do Brasil e da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

#### CAPÍTULO II

##### *Da Vinculação Administrativa*

**Art. 3º** A Ouvidoria do Centro Universitário de Itajubá– FEPI ficará vinculada à Reitoria, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

#### CAPÍTULO III

##### *Atribuições Específicas*

**Art. 4º** No exercício de suas funções, a Ouvidoria do Centro Universitário de Itajubá – FEPI tem as seguintes atribuições:

I – Organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;

II – Divulgar e orientar os alunos ou egressos sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos, instruí-los a acompanharem a sua tramitação;

III – Receber elogios, reclamações, e sugestões sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares que não foram solucionadas pelos canais habituais de atendimento, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviço educacional;

IV – Encaminhar todas as demandas recebidas ao setor responsável para a devida apuração;

V – Dar encaminhamento as demandas diferenciadas, pulverizadas e até conflitantes, oferecer a cada demandante um tratamento personalizado e a todos um tratamento equânime;

VI – Contribuir para a resolução de problemas administrativos ou acadêmicos, oferecer alternativas e informações sobre a legislação e as normas internas vigentes;

VII – Acompanhar a tramitação dos processos, dar ciência aos interessados das providências adotadas;

VIII – Preparar e enviar para o(a) Reitor(a), anualmente, estatísticas indicativas da quantidade de demandas encaminhadas à Ouvidoria.

IX – Sugerir a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço educacional;

X – Sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pelo Centro Universitário de Itajubá - FEPI;

**Parágrafo Único.** A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação, junto à Instituição, seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado.

#### ***CAPÍTULO IV*** ***Do(a) Ouvidor (a)***

**Art. 5º** O(A) Ouvidor(a) deverá integrar o quadro de funcionário da FEPI, com contrato de trabalho por tempo indeterminado.

**Parágrafo Único.** O(A) Ouvidor(a) deverá ter formação em nível superior, mais de cinco anos de efetivo exercício na FEPI e conhecimento da Instituição.

#### ***CAPÍTULO V*** ***Da Competência do (a) Ouvidor (a)***

**Art. 6º** Garantir que todas as demandas formuladas e as sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, num prazo máximo de 15 dias.

**Art. 7º** Encaminhar as demandas e sugestões segundo a linha hierárquica institucional.

**Parágrafo Único.** Quando a linha hierárquica se revelar insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à determinada demanda, o assunto será encaminhado ao (à) Reitor (a).

**Art. 8º** A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo, que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas pela mesma.

## **CAPÍTULO VI** ***Do Afastamento do Ouvidor***

**Art. 9º** O afastamento do (a) Ouvidor (a) no curso do mandato poderá ocorrer:

I – A seu pedido;

II – Ao perder o vínculo funcional com a Instituição;

III – Por conduta ética incompatível com a função ou por negligência no cumprimento de suas obrigações, assim deliberado pelo(a) Reitor(a), respeitado amplo direito de defesa;

## **CAPÍTULO VII** ***Da Documentação***

**Art. 10º** Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria são documentadas e registradas em ordem cronológica:

I – Data do recebimento da demanda;

II – Data da resposta;

III – Nome do demandante;

IV – Endereço, telefone, e-mail do demandante;

V – Forma de contato mantido: pessoal, por telefone ou e-mail;

VI – Tipo de demanda: elogio, reclamação e sugestão;

VII – Situação apresentada; e

VIII – Resposta.

**CAPÍTULO VIII**  
***Da Avaliação dos Serviços da Ouvidoria***

**Art. 11º** Os serviços da Ouvidoria do Centro Universitário de Itajubá – FEPI serão avaliados de maneira permanente pelos usuários de seus serviços por meio de aplicação de questionários facultativo ao mesmo.

**CAPÍTULO IX**  
***Das Disposições Gerais***

**Art. 12º** A Ouvidoria será coordenada por um(a) Ouvidor(a), cujo nome deverá ser indicado pelo(a) Reitor(a).

**Parágrafo Único.** Caberá ao(a) Reitor (a) do Centro Universitário de Itajubá - FEPI garantir a infraestrutura material e os recursos humanos necessários ao seu pleno funcionamento.

**Art. 13º** O(A) Reitor(a) caso necessário, poderá emitir instruções complementares para regulamentar as ações e oferecer a resolução à determinada demanda.

**Art. 14º** Este Regimento entrará em vigor na data da homologação, revogadas as disposições em contrário.