



**CENTRO DE ENSINO SUPERIOR FABRA  
OUVIDORIA**

**REGULAMENTO DA OUVIDORIA**

**Serra, 2016**



**CENTRO DE ENSINO SUPERIOR FABRA  
OUVIDORIA**

**REGULAMENTO DA OUVIDORIA**

**Prof. Me. Eber da Cunha Mendes**

**Serra, 2016**

# REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA FABRA

## CAPÍTULO I

### DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS

**Art.1º** - A Ouvidoria da FABRA é um órgão diretamente vinculado à Diretoria da FABRA. Portanto, é um órgão de comunicação com a comunidade, visando ao aperfeiçoamento do modelo administrativo e das ações no âmbito da instituição.

**Art.2º** - Compete à Ouvidoria:

I – Captar, receber e encaminhar as reclamações, denúncias, críticas, sugestões ou elogios que forem dirigidas à IES;

II – Distribuir aos setores responsáveis pelas demandas e acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, mantendo o requerente informado desse procedimento;

III – Sugerir aos setores que tomem os devidos procedimentos para o exame das questões apresentadas e tomem as medidas necessárias para adequada prestação do serviço educacional;

IV- Dar o devido retorno aos demandados a respeito das soluções ou respostas solicitadas;

VI - Divulgar à IES seu trabalho e as formas de acesso à Ouvidoria;

VII - Encaminhar relatório Mensal de suas atividades à Diretoria da IES.

**Art.3º** - No exercício das atribuições previstas no artigo anterior, a Ouvidoria deverá:

I - Receber as demandas apresentadas pela comunidade, dando-lhes o devido encaminhamento, mesmo aquelas sem identificação, em casos especiais se as razões do anonimato sejam consideradas justificáveis pela Ouvidoria;

II - Recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;

III - solicitar, às instâncias competentes, as necessárias diligências visando ao esclarecimento da questão em análise;

IV - atender o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, e com objetividade;

V - congregar e orientar a atuação dos demais auxiliares da Ouvidoria existente nas entidades vinculadas a FABRA;

VII - agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;

VIII - zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência pública;

IX - resguardar o sigilo das informações;

X - manter em arquivo, de acesso controlado, todas as manifestações tramitadas, contendo os encaminhamentos, respostas e conclusões.

## CAPÍTULO II

### DO FUNCIONAMENTO

**Art.4º** - Aos membros da Ouvidoria serão assegurados acesso direto aos docentes, equipe técnica e administrativa e discentes e demais informações necessárias ao desempenho de suas funções.

§ 1º - Os responsáveis pelos setores, ao serem demandados pela Ouvidoria , deverão pronunciar-se sobre o objeto das manifestações que lhes forem apresentadas no prazo de (5) cinco dias corridos;

§ 2º - O prazo poderá ser estendido em razão da natureza da solicitação à critério da Ouvidoria.

**Art.5º** - Todos os responsáveis e setores da Faculdade deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria, assegurados os direitos à privacidade, a intimidade e à imagem pessoal.

**Art.6º** - Caberá à Diretoria prover as condições mínimas materiais, financeiras e servidores, para o adequado funcionamento da Ouvidoria.

### CAPÍTULO III

#### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

**Art.7º** - Os casos omissos serão avaliados pela Ouvidoria, que deliberará sobre eles, após conhecimento da Direção.

**Art.8º** - A Ouvidoria não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questão posta em juízo. Quando for o caso, a Ouvidoria aconselhará o interessado a dirigir-se a autoridade competente.

Serra, 02 de fevereiro de 2016.