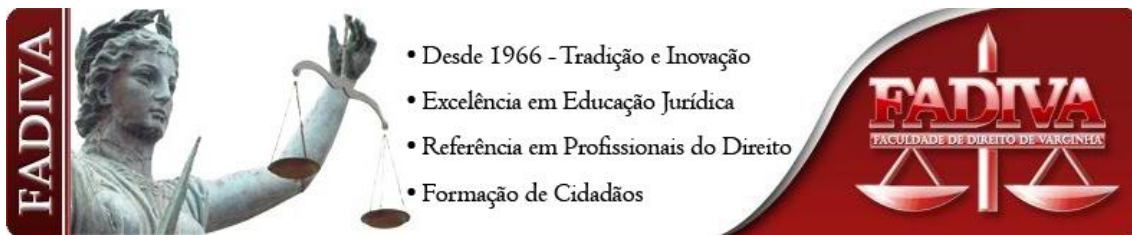




FACULDADE DE DIREITO DE VARGINHA

REGULAMENTO DA OUVIDORIA



- Desde 1966 - Tradição e Inovação
- Excelência em Educação Jurídica
- Referência em Profissionais do Direito
- Formação de Cidadãos

FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE VARGINHA

FACULDADE DE DIREITO DE VARGINHA

REGULAMENTO INSTITUCIONAL OUVIDORIA

VARGINHA – MG

**PROMOVENDO A COMUNICAÇÃO
E APRIMORANDO A INSTIUIÇÃO**

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA

Art. 1º - A Ouvidoria da Faculdade de Direito de Varginha – FADIVA, é um elo entre a comunidade acadêmica ou externa e as instâncias gestoras da Instituição, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia.

Art. 2º - São objetivos da Ouvidoria da FADIVA:

I – assegurar a participação da comunidade Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;

II – reunir informações sobre diversos aspectos da Faculdade, com o fim de contribuir para a gestão institucional.

CAPÍTULO II

DO CARGO DE OUVIDOR, ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS

Art. 3º - O cargo de ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Diretoria Institucional, estando o Ouvidor a ela subordinado.

Art. 4º - O Ouvidor da FADIVA 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 às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;

IV – agir com integridade, transparência e imparcialidade;

V – resguardar o sigilo das informações;

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

Art. 5º - O Ouvidor da FADIVA tem as seguintes atribuições e competências:
Atribuições:

I – receber demandas, reclamações, sugestões, consultas ou elogios provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;

II – encaminhar às unidades envolvidas 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;

d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho;

III – transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de cinco dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;

IV - registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas

oferecidas aos usuários;

V - encaminhar, mensalmente, a Listagem das Solicitações à Ouvidoria, não podendo constar os nomes dos usuários:

a) para a Diretoria, a listagem completa;

b) para as Coordenações, caso o requeiram, a listagem das solicitações ligadas às respectivas atuações.

VI - manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

VII - Sugerir às instâncias gestoras medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

VIII - retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada.

COMPETÊNCIAS:

I - Receber as informações relativas a eventuais desvios na adequada prestação dos serviços oferecidos pela FADIVA nas suas instâncias constitutivas;

II - Coletar, analisar, sistematizar e interpretar dados e informações que se tornem necessárias para o adequado processamento de denúncias tendo em vista a tomada de posição pautada na justiça e nos direitos;

III - Acompanhar - até uma eventual e possível solução final - as informações (denúncias, reclamações, sugestões, opiniões, perguntas ou elogios) consideradas pertinentes;

IV - Manter-se constantemente atualizado quanto às competências de órgãos, instâncias e unidades que constituem a FADIVA. Saber das relativas responsabilidades permite que as reclamações ou sugestões sejam devidamente encaminhadas;

V - Registrar e repassar, a quem de direito, as reclamações, denúncias, opiniões, perguntas, elogios, críticas e sugestões feitas por acadêmicos, funcionários ou professores.

CAPÍTULO III DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 6º - O cargo de Ouvidor da FADIVA exige os seguintes requisitos:

I - ter curso superior em Direito ou área compatível à função;

II - possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;

III - ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades institucionais;

IV - ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO

Art. 7º - A Ouvidoria faz atendimentos presenciais e online (**através do Google Classroom**), para agendar um horário, basta enviar um e-mail para ouvidoria@fadiva.edu.br informando o dia e horário desejado e a forma de atendimento (presencial ou online). A ouvidoria retornará o e-mail em até 1 dia útil confirmando o agendamento ou indicando um outro horário, caso o escolhido já tenha sido agendado. Se o atendimento desejado for na modalidade online, a sala de atendimento da ouvidoria irá ser disponibilizada em seu **Google Classroom**.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 8º - A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I - por estudantes da FADIVA;
- II - por funcionários técnico-administrativos da FADIVA;
- III — por funcionários docentes da FADIVA;
- IV - por pessoas da comunidade local e regional;
- V — por pessoas de outras comunidades.

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. 9º - A Ouvidoria recebe:

- I — reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da Instituição e sobre serviços prestados pela FADIVA;
- II — sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações da FADIVA;
- III - consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações;
- IV - elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários técnico administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na FADIVA.

CAPÍTULO VII DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 10º - São consideradas unidades da FADIVA, sobre as quais a Ouvidoria

pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- I - as instalações físicas da Faculdade;
- II - os setores da FADIVA e seus serviços;
- III - os funcionários técnico-administrativos e docentes da FADIVA, quando a solicitação for direcionada;
- IV - os cursos e Coordenações, quando a solicitação for dirigida a eles;
- V - a Diretoria e a Coordenação Pedagógica quando a solicitação for dirigida a elas.

CAPÍTULO VIII DAS INSTÂNCIAS

Art. 11º - A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

§ 1º As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas à Ouvidoria.

CAPÍTULO IX DA DIVULGAÇÃO

Art. 12º - A Ouvidoria divulga, semestralmente, através de relatório, os dados gerais do serviço do semestre anterior, na home page da FADIVA.

Art. 13º - A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

- I — o número total das demandas recebidas em cada mês;
- II — o movimento das demandas recebidas por mês, com o número de solicitações registradas de acordo com cada grupo de usuários;
- III - o movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;
- IV - o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail e por telefone;
- V - as categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria reclamações, sugestões, consultas e elogios, relacionadas aos grupos de usuário;
- VI - as categorias das demandas recebidas por unidade, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas às unidades envolvidas.

CAPÍTULO X DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 14º - O presente regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pela Coordenação do Curso, revogadas as disposições em contrário.