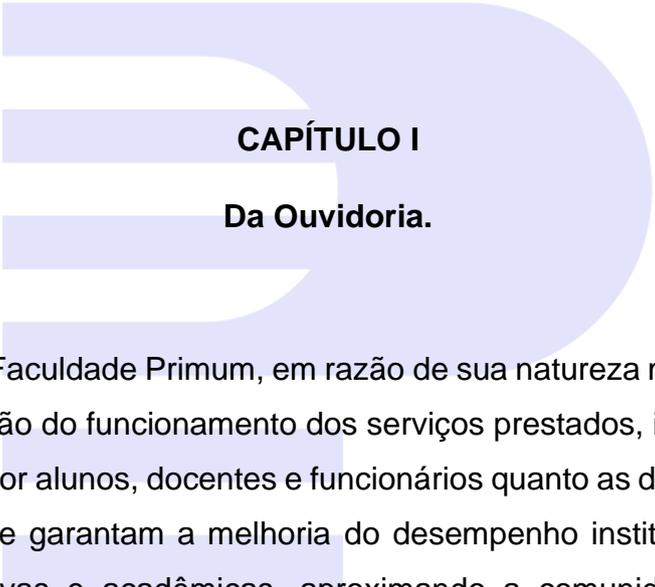


REGULAMENTO DA OUVIDORIA

1. Apresentação:

A Faculdade Primum reconhece a necessidade de aprimorar continuamente os canais de comunicação entre os discentes, docentes, corpo técnico-administrativo e a comunidade em geral, e nesse sentido, apresenta o Regulamento Geral da Ouvidoria com o intuito de estabelecer um padrão de atendimento e respostas eficazes a todas as demandas institucionalmente solicitadas.



CAPÍTULO I **Da Ouvidoria.**

Art. 1º A Ouvidoria da Faculdade Primum, em razão de sua natureza mediadora, serve como instrumento de avaliação do funcionamento dos serviços prestados, intermediando tanto as demandas propostas por alunos, docentes e funcionários quanto as da comunidade externa, sugerindo medidas que garantam a melhoria do desempenho institucional e o acesso às instâncias administrativas e acadêmicas, aproximando a comunidade e promovendo a acessibilidade.

Art. 2º. A Ouvidoria da Faculdade Primum está diretamente subordinada à Direção Geral resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições;

Art. 3º – São objetivos da Ouvidoria:

1. Receber e dar o devido encaminhamento às reclamações, às críticas, às sugestões, aos elogios ou às demais contribuições que lhe forem dirigidas por membro da comunidade acadêmica ou da comunidade externa;

2. Analisar as informações, reclamações e sugestões recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores competentes;
3. Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição; e,
4. Reunir informações sobre diversos aspectos da instituição, com o fim de contribuir para a gestão institucional.

CAPÍTULO II

DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 4º – O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados às direções administrativa e pedagógica ou funcionário de representatividade na IES.

Art. 5º – O Ouvidor age de acordo com as seguintes prerrogativas:

1. Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;
2. Atuar na prevenção de conflitos;
3. Atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
4. Agir com integridade, transparência e imparcialidade;
5. Resguardar o sigilo das informações; e
6. Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art. 6º – O Ouvidor tem as seguintes atribuições:

1. Receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;

2. Encaminhar aos setores envolvidos as solicitações para que possam: No caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
3. Encaminhar, para estudo da Administração, direta ou indiretamente, propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que lhe pareçam a causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamada a contribuir.
4. Elaborar e submeter à aprovação do Conselho Superior relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões visando à melhoria das relações da Faculdade Primum com a comunidade e a qualidade dos serviços prestados;
5. Sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pela Faculdade Primum;
6. Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de dez dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições dos setores envolvidos;
7. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
8. Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição; e,
9. Encaminhar novamente a sugestão, quando não tiver sido acolhida pelas instâncias administrativas, porém, por alguma razão, ainda não realizada.

CAPÍTULO III

DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 7º – O cargo de Ouvidor exige os seguintes requisitos:

1. Ter curso superior completo;
2. Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;

3. Ter desenvoltura para se comunicar, tanto com a comunidade acadêmica, quanto com a comunidade externa;
4. Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações institucionais e/ou legais; e,
5. Ser integrante dos quadros de funcionários da Faculdade Primum.

CAPÍTULO IV

DO ATENDIMENTO

Art. 8º – Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas por e-mail, através do endereço eletrônico ouvidoria@faculdadeprium.br ou por formulário próprio, a ser preenchido na IES. O requerente poderá solicitar ao ouvidor um atendimento presencial.

CAPÍTULO V

DOS USUÁRIOS

Art. 9º – A Ouvidoria pode ser utilizada por:

1. Estudantes da Faculdade Primum;
2. Funcionários técnico-administrativos da Faculdade Primum;
3. Funcionários docentes da Faculdade Primum;
4. Pessoas da comunidade local e regional.

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. 10 – A Ouvidoria recebe:

1. Reclamações dos serviços prestados pela Faculdade Primum;
2. Sugestões, com alternativas para melhoria dos serviços prestados;
3. Consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações; e
4. Elogios a funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros aspectos que considere eficientes na Faculdade

CAPÍTULO VII

DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 11 – Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

1. Data do recebimento da demanda;
2. Data da resposta;
3. Nome do solicitante;
4. Endereço/telefone/e-mail do solicitante;
5. Proveniência da demanda – estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;
6. Tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
7. Situação apresentada; e
8. Resposta.

Aprovado pelo Conselho Superior em 10/10/2023.