



Fama

Faculdade da Amazônia Legal

REGULAMENTO OUVIDORIA

**Colíder/MT
2024**

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA FACULDADE DA AMAZÔNIA LEGAL - FAMA

A Direção Geral da Faculdade da Amazônia Legal - FAMA, no uso de suas atribuições legais e regimentais resolve, regulamentar a Ouvidoria da Faculdade da Amazônia Legal – FAMA.

CAPÍTULO I – DAS CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º - A Ouvidoria da Faculdade da Amazônia Legal – FAMA, objetiva uma interlocução entre a comunidade interna e externa, no sentido de prever as necessidades acadêmicas e priorizar a melhoria constante do ambiente institucional.

Art. 2º - Objetivos específicos da Ouvidoria da FAMA pretende:

- I – Receber as considerações da comunidade interna e externa, em suas preocupações, proposições, e reclamações no intuito de orientar nas melhorias da IES;
- II – Sugerir aos Órgãos diretivos, Coordenações, Colegiados, NDE, CPA e demais setores da IES, procedimentos que contribuam para a melhoria dos serviços prestados.
- II – Receber comentários e elogios, a fim de orientar na continuidade dos trabalhos da IES.

CAPÍTULO II – DAS ATRIBUIÇÕES E FUNÇÕES

Art. 3º - A Ouvidoria possui as seguintes atribuições:

- I – Disponibilizar meios de comunicação da comunidade interna e externa junto à FAMA;
- II – Tomar conhecimento sobre todas as solicitações e, ao mesmo tempo, atender àquelas passíveis e consideráveis e, que venham a contribuir com toda a comunidade acadêmica, na melhoria do processo institucional;
- III – Agir com integridade, ética e imparcialidade;
- IV – Resguardar o sigilo da informação;
- V – Promover a divulgação da Ouvidoria ao público interno e externo;

Art. 4º - A Ouvidoria da Faculdade FAMA, tem as seguintes funções:

I – Receber as informações, elogios, solicitações, sugestões e reclamações e, atentamente, lhes conferir mérito para possíveis ajustes;

II – Encaminhar aos órgãos competentes envolvidos, as solicitações para que possam:

- a) No caso das informações, atribuírem conhecimentos, para possíveis ajustes ou mesmo entendimento dos fatos;
- b) Sobre os elogios, elevar os aspectos positivos e, se possível, basear-se nestes para constantes melhorias e, principalmente, levar ao conhecimento dos interessados;
- c) Verificar as solicitações e encaminhá-las aos setores destinados, bem como coordenações ou direção, para fins de análise e emissão de parecer sobre a possibilidade ou impossibilidade de sua adoção;
- d) As reclamações serão devidamente verificadas, no sentido de apurar os fatos, compreendê-los, corrigi-los ou não os reconhecer;

III – Registrar todas as solicitações junto à Ouvidoria, para seja encaminhado aos interessados.

IV – Encaminhar Relatório Anual à Direção e Coordenações, enfatizando as sugestões evidenciadas ou mesmo os resultados das mesmas, junto a Instituição.

V – Sugerir frequentemente melhorias institucionais, de acordo com as solicitações evidenciadas.

VI – Retornar as sugestões, quando aceita pelo setor, porém, não adotada

CAPÍTULO III – DO ATENDIMENTO E COMPETÊNCIAS

Art. 5º - Os canais da Ouvidoria da FAMA, estão disponíveis no site da IES e através *do e-mail*: atendimentofamaeducacional@gmail.com.

Paragrafo único: As respostas, pareceres emitidos pelo órgão responsável, bem como as providências a serem tomadas, serão direcionadas ao solicitante pelo mesmo canal do envio de sua solicitação.

CAPÍTULO IV – DOS USUÁRIOS

Art. 6º - A Ouvidoria pode ser utilizada por:

- I - Acadêmicos;
- II - Docentes;
- III - Funcionários;
- IV - Pessoas da comunidade externa.

CAPÍTULO V – DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 7º - As solicitações à Ouvidoria serão documentadas, em cujo registro deverá constar:

- I – A data do recebimento da demanda;
- II – O nome do solicitante, quando não se tratar de solicitação anônima;
- III – O endereço/telefone/e-mail ao qual que pretende receber a resposta ou parecer;
- IV - Proveniência da demanda acadêmica, funcionário, docente ou mesmo a comunidade;
- V - Característica da demanda (reclamação, sugestão ou elogio);
- VI - Cargo ou Setor envolvido e quais setores deverá ser remetida a solicitação;
- VII – Relatório dos fatos inerentes a solicitação, bem como juntada de documentos pertinentes;
- IX – Resposta ou parecer à solicitação, datada e assinada pelo responsável.

CAPÍTULO VI – DO DIVULGAÇÃO

Art. 8º - A Ouvidoria irá divulgar, anualmente, por meio de Edital, o total de demandas recebidas, destacando-se todas solicitações, sugestões e elogios, bem como as respostas e pareceres e as providências que foram tomadas, observando-se em todos os casos o anonimato dos solicitantes.

CAPÍTULO VII – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS

Art. 9º - As solicitações que não possuírem de forma clara as informações ou, mesmo quando resultarem do desencontro de informações, serão indeferidas, abrindo-se a oportunidade do solicitante refazer a solicitação.

Art. 10º - Registros feitos diretamente aos setores ou mesmo pessoas, não serão registrados,

nem mesmo levados em consideração pela Ouvidoria.

Art. 11 - Os casos omissos neste Regulamento, serão resolvidos pela Direção Acadêmica, ou órgão superior da IES.

Art. 12 - Este regulamento entra em vigor na data de sua publicação.

Colider - MT, 24 de julho de 2024