



F A C U L D A D E  
**CASTELO**  
**BRANCO**

# **OUVIDORIA**

**(REGIMENTO INTERNO)**

***ATENDIMENTO AOS ESTUDANTES***

***E PÚBLICO EM GERAL***

## **REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA FACULDADE CASTELO BRANCO - FCB**

### **CAPÍTULO I**

#### **DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS**

Art. 1º - A Ouvidoria, vinculada organizacionalmente à Diretoria Geral é um órgão de assessoramento administrativo no que concerne à comunicação com os estudantes e o público em geral, visando ao aperfeiçoamento das ações institucionais.

Art. 2º - Compete à Ouvidoria:

I – receber e dar o devido encaminhamento, quando devidamente apresentadas, as reclamações, denúncias, sugestões ou demais contribuições que lhe forem dirigidas por membro da comunidade universitária ou da comunidade em geral;

II – acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e mantendo o requerente informado do processo;

III – propor ao Diretor Geral a implementação de medidas administrativas cabíveis, nos termos da legislação vigente;

IV – sugerir aos órgãos da administração medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

V – atuar, por recomendação do Diretor Geral, como mediadora em conflitos de interesse e divergências internas, atendidas as normas internas e a legislação vigente;

VI – promover a divulgação de suas ações, visando à melhor consecução de seus objetivos;

VII – encaminhar relatório anual de suas atividades ao Diretor Geral;

VIII – prestar informações e esclarecimentos ao Diretor Geral e ao Conselho Superior (CONSU) quando convocado para tal fim;

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

I – receber as contribuições encaminhadas pela comunidade, dando-lhes o devido encaminhamento, mesmo àquelas sem identificação, se justificáveis as razões do anonimato;

II – recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;

III – rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante despacho fundamentado;

IV – promover as necessárias diligências visando ao esclarecimento da questão em análise, sendo, no entanto, expressamente vedada a participação de algum de seus membros como defensor dativo em processo administrativo;

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

VI – agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;

VII – zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência pública;

VIII – resguardar o sigilo das informações.

## **CAPÍTULO II DA ORGANIZAÇÃO**

Art. 4º – A Ouvidoria será constituída por 5 (cinco) membros como se segue:

I – Ouvidor Geral, como seu Coordenador;

II – Quatro membros colaboradores.

§ 1º – Caberá ao Ouvidor Geral a coordenação geral dos trabalhos internos da Ouvidoria e a implementação de suas ações executivas, nos termos desse regimento.

§ 2º – O detalhamento das ações do Ouvidor Geral, bem como dos demais membros da Ouvidoria, deverá ser estabelecido por essa própria unidade, em reunião técnica lavrada em ata específica.

Art. 5º – O mandato dos membros da Ouvidoria será de um ano, permitida a recondução.

Art. 6º – O Ouvidor Geral será designado pelo Diretor Geral ouvindo sempre as sugestões do CONSU. O mesmo serve para os outros quatro membros.

§ 1º – Em caso de férias ou afastamento de até 60 (sessenta) dias do Ouvidor Geral, o Diretor Geral designará seu substituto.

Art. 7º – Qualquer membro da Ouvidoria poderá ser destituído de sua função, mediante deliberação de 2/3 dos membros do CONSU, por proposição do Diretor Geral ou de qualquer integrante da comunidade universitária, através de proposta devidamente fundamentada.

Art. 8º – Constituem motivos para a destituição do Ouvidor Geral, bem como de qualquer outro membro da Ouvidoria:

I – comprovada incompetência no desempenho das funções previstas no art. 3º;

II – prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por este Regulamento;

III – conduta ética incompatível com a dignidade da função;

### **CAPÍTULO III DO FUNCIONAMENTO**

Art. 9º – À Ouvidoria serão asseguradas plena autonomia e independência no exercício de suas atribuições, de forma independente de sua vinculação organizacional.

Art. 10. À Ouvidoria serão assegurados acesso direto a docentes e técnicos-administrativos, documentos e informações, no âmbito da Faculdade Castelo Branco, necessários e vinculados ao desempenho de suas funções.

§ 1º – O dirigente ou servidor da Faculdade Castelo Branco deverá pronunciar-se sobre o objeto das demandas que lhe forem apresentadas pelo Ouvidor Geral, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, prorrogável por igual período, mediante justificativa apresentada à Ouvidoria.

Art. 11. O não cumprimento do disposto nos artigos supramencionados sujeitará, ainda, o dirigente ou servidor à apuração de sua responsabilidade, através dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação do Ouvidor Geral.

Art. 12. À Ouvidoria é também assegurada à arregimentação de servidores que, devidamente autorizados pela coordenação imediata, possam contribuir para a realização de tarefas específicas, temporárias e determinadas.

Art. 13. Todos os membros e unidades da Faculdade Castelo Branco deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria, assegurados os direitos à privacidade, intimidade e à imagem pessoal.

Art. 14. Caberá à Mantenedora prover as condições mínimas, materiais e humanas, para o adequado funcionamento da Ouvidoria.

### **CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

Art. 15. Caberá à Ouvidoria o pronto estabelecimento e a divulgação de suas rotinas, visando à otimização de sua função.

Art. 16. No primeiro provimento, os membros da Ouvidoria serão escolhidos e designados pelo Diretor.

Colatina, 02 de Fevereiro de 2017.