



REGULAMENTO DA OUVIDORIA DAS

FACULDADES INTEGRADAS DE BAURU – FIB

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria das Faculdades Integradas de Bauru – FIB constitui canal institucional de comunicação entre a Instituição, a comunidade acadêmica e a comunidade externa, destinado a receber, analisar, encaminhar e acompanhar manifestações relacionadas aos serviços prestados pela Instituição.

Art. 2º O presente Regulamento estabelece as diretrizes, os objetivos, as competências, os procedimentos e as responsabilidades relacionados ao funcionamento da Ouvidoria da FIB.

Art. 3º São objetivos da Ouvidoria:

I – receber e dar o devido encaminhamento às reclamações, críticas, sugestões, consultas, elogios e demais manifestações apresentadas pelos usuários;

II – contribuir para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Instituição;

III – atuar como instrumento de mediação e fortalecimento do diálogo entre a Instituição e seus diferentes públicos;

IV – subsidiar a gestão institucional por meio da sistematização das informações recebidas;

V – promover a melhoria dos processos acadêmicos e administrativos da Instituição.

CAPÍTULO II

DA FUNÇÃO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 4º A Ouvidoria está vinculada à Direção Geral da Instituição.

Art. 5º O Ouvidor será designado pela Direção Geral da FIB, por prazo indeterminado, podendo ser substituído a qualquer tempo, mediante ato administrativo.



Art. 6º O exercício da função de Ouvidor observará os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, ética, transparência, respeito à dignidade da pessoa humana e confidencialidade das informações.

Art. 7º O Ouvidor atuará de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I – facilitar e simplificar o acesso dos usuários à Ouvidoria;
- II – atuar na prevenção e mediação de conflitos;
- III – atender os usuários com cortesia, respeito, imparcialidade e isenção;
- IV – resguardar o sigilo das informações recebidas, observada a legislação vigente;
- V – promover a divulgação da Ouvidoria junto aos diversos públicos da Instituição;
- VI – estimular a cultura de participação e melhoria contínua dos serviços institucionais.

Art. 8º São atribuições do Ouvidor:

- I – receber reclamações, sugestões, consultas, elogios e demais manifestações;
- II – encaminhar as manifestações aos setores competentes para análise e providências;
- III – acompanhar a tramitação das demandas até sua conclusão;
- IV – solicitar esclarecimentos e informações complementares aos setores envolvidos;
- V – informar aos usuários os encaminhamentos e resultados das manifestações apresentadas;
- VI – registrar e manter atualizado o controle das manifestações recebidas;
- VII – sugerir medidas que contribuam para o aperfeiçoamento da gestão institucional;
- VIII – elaborar relatórios periódicos das atividades da Ouvidoria.

CAPÍTULO III

DOS REQUISITOS PARA O EXERCÍCIO DA FUNÇÃO DE OUVIDOR

Art. 9º O exercício da função de Ouvidor requer:

- I – formação em curso superior;



- II – responsabilidade, discrição, equilíbrio emocional e organização;
 - III – habilidade de comunicação e relacionamento interpessoal;
 - IV – capacidade de análise, mediação e resolução de conflitos;
 - V – sensibilidade para compreender as demandas dos usuários, observadas as limitações institucionais e legais.
-

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO

Art. 10. O atendimento da Ouvidoria será realizado exclusivamente por meio eletrônico.

Art. 11. As manifestações poderão ser encaminhadas:

- I – por formulário eletrônico disponível no sítio oficial da Instituição;
- II – pelo endereço eletrônico da Ouvidoria.

Art. 12. As manifestações recebidas serão analisadas e encaminhadas aos setores competentes no prazo máximo de cinco dias úteis.

Art. 13. Os setores responsáveis deverão fornecer as informações solicitadas pela Ouvidoria em prazo compatível com a natureza da demanda.

Art. 14. A resposta ao usuário será fornecida em até vinte dias úteis, contados da data do recebimento da manifestação, admitida prorrogação por igual período mediante justificativa.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 15. Poderão utilizar os serviços da Ouvidoria:

- I – estudantes;
- II – docentes;
- III – funcionários técnico-administrativos;
- IV – usuários dos serviços prestados pela Instituição;



V – membros da comunidade externa.

Art. 16. Não serão admitidas manifestações anônimas.

Parágrafo único. A Ouvidoria assegurará o sigilo da identidade dos usuários e a proteção de seus dados pessoais, nos limites previstos pela legislação vigente.

CAPÍTULO VI

DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 17. A Ouvidoria receberá as seguintes modalidades de manifestação:

I – reclamações;

II – sugestões;

III – consultas;

IV – elogios;

V – denúncias relacionadas ao descumprimento de normas institucionais ou legais.

Art. 18. As manifestações serão encaminhadas aos setores competentes para análise e providências cabíveis.

CAPÍTULO VII

DA DOCUMENTAÇÃO E DA PROTEÇÃO DE DADOS

Art. 19. Todas as manifestações recebidas serão registradas em ordem cronológica.

Art. 20. Os registros deverão conter, quando fornecidos pelo usuário:

I – nome do solicitante;

II – telefone para contato;

III – endereço eletrônico;

IV – conteúdo da manifestação;

V – data de recebimento;

VI – encaminhamentos realizados e respectivas respostas.



Art. 21. Os registros da Ouvidoria serão mantidos em ambiente seguro, com acesso restrito às pessoas autorizadas.

Art. 22. O tratamento de dados pessoais observará as disposições da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

CAPÍTULO VIII

DOS RELATÓRIOS E DA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Art. 23. A Ouvidoria elaborará relatório anual de suas atividades, contendo informações quantitativas e qualitativas sobre as manifestações recebidas.

Art. 24. Os relatórios da Ouvidoria constituirão instrumentos de apoio à gestão institucional e aos processos de avaliação interna e externa da Instituição.

Parágrafo único. Os relatórios deverão preservar o sigilo das informações pessoais dos usuários.

CAPÍTULO IX

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 25. Nenhum usuário poderá sofrer constrangimento, discriminação ou qualquer forma de retaliação em razão de manifestação encaminhada à Ouvidoria, desde que realizada de forma responsável e em conformidade com a legislação vigente.

Art. 26. Os casos omissos neste Regulamento serão resolvidos pela Direção Geral da Instituição, observadas as normas internas e a legislação aplicável.

Art. 27. Este Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelos órgãos competentes da Instituição, revogadas as disposições em contrário.