

INSTITUTO DE EDUCAÇÃO SÉCULO XXI LTDA – EPP
FACULDADE VENDA NOVA DO IMIGRANTE



OUVIDORIA ACADÊMICA

REGULAMENTO DA OUVIDORIA ACADÊMICA

Art. 1º A Ouvidoria da FAVENI é o elo de comunicação entre as comunidades interna e externa e as instâncias administrativas e acadêmicas da Faculdade, visando auxiliar a gestão institucional e garantir a democracia, a transparência e a escuta qualificada.

§1º O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Direção Geral da FAVENI, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor Geral.

§2º O Ouvidor é designado pelo Diretor Geral para mandato de dois (2) anos, permitida a recondução.

§3º Os atendimentos podem ser realizados também pelas Coordenações de Curso e pela Direção Geral, se assim desejar o manifestante.

§4º Os atendimentos realizados por outros setores deverão ser comunicados à Ouvidoria para registro e encaminhamentos necessários.

§5º As recomendações e encaminhamentos propostos pela Ouvidoria estão sujeitos à apreciação pelo CONSEPE.

§6º A Ouvidoria não possui poder deliberativo, executivo ou judicante.

Art. 2º A Ouvidoria tem como objetivo assegurar a participação da comunidade acadêmica e da sociedade civil, contribuindo para o planejamento institucional e para a melhoria contínua dos serviços e atividades desenvolvidas pela Faculdade.

Art. 3º O Ouvidor exercerá suas funções com independência, imparcialidade e autonomia, buscando a desburocratização e o aprimoramento da comunicação interna, observando as disposições legais e regimentais.

Art. 4º A Ouvidoria manterá sigilo rigoroso sobre as informações e nomes dos envolvidos, salvo quando a identificação for indispensável à resolução do caso.

Art. 5º A Ouvidoria atenderá a comunidade por meio presencial e eletrônico, incluindo e-mail institucional (ouvidoria@faveni.edu.br), formulário eletrônico no site, canal de WhatsApp institucional e protocolo no Portal do Aluno e do Colaborador.

Art. 6º No exercício de suas funções, a Ouvidoria tem livre acesso a todos os setores da FAVENI, respeitando a autonomia e a confidencialidade de cada um.

Art. 7º Os setores da FAVENI deverão fornecer informações e pareceres solicitados pelo Ouvidor, desde que juridicamente disponibilizáveis.

§1º Caso uma manifestação seja recebida diretamente por um setor, este deverá encaminhá-la à Ouvidoria e, em caso de resolução imediata, enviar cópia do atendimento para registro.



§2º A Ouvidoria tem o prazo de até 10 (dez) dias úteis para responder ao manifestante, englobando todo o processo de encaminhamento e resposta.

Art. 8º São atribuições da Ouvidoria Acadêmica:

- I – Representar a comunidade junto à instituição;
- II – Facilitar o acesso dos usuários e simplificar os procedimentos;
- III – Encaminhar prontamente as manifestações aos setores competentes;
- IV – Acompanhar e fiscalizar os prazos de atendimento;
- V – Identificar e sugerir soluções para problemas recorrentes;
- VI – Propor correções de erros, omissões e abusos;
- VII – Atuar na prevenção e mediação de conflitos;
- VIII – Estimular a participação cidadã e a transparência institucional;
- IX – Manter interlocução permanente com coordenações e setores;
- X – Apresentar à CPA e ao NDE as manifestações e sugestões de relevância institucional;
- XI – Organizar e manter registros atualizados de todas as manifestações recebidas e resolvidas.

Art. 9º O Ouvidor deve assegurar que as demais instâncias competentes tenham sido acionadas antes do registro formal de uma manifestação, salvo em casos de demora excessiva na solução.

Art. 10º O Ouvidor apresentará, anualmente, relatório de atividades à Direção Geral e ao CONSEPE, em consonância com a Comissão Própria de Avaliação (CPA), contendo dados estatísticos e qualitativos.

Art. 11º Requisitos para o cargo de Ouvidor:

- I – possuir curso superior completo;
- II – demonstrar responsabilidade, discrição e organização;
- III – ter boa comunicação e empatia;
- IV – compreender as necessidades dos usuários e as limitações institucionais.

Art. 12º A Ouvidoria funcionará presencialmente de segunda a sexta-feira, das 13h às 17h e das 18h às 21h30, e virtualmente por meio dos canais institucionais mencionados.

Art. 13º Poderão utilizar os serviços da Ouvidoria:

- I – alunos de cursos de graduação, pós-graduação e extensão;
- II – docentes e colaboradores técnico-administrativos;
- III – membros da comunidade externa.

Art. 14º Todas as manifestações serão registradas em ordem cronológica e conterão:

- I – data do recebimento;
- II – nome e condição do usuário;
- III – dados de contato;
- IV – tipo de manifestação (reclamação, sugestão, elogio ou solicitação);
- V – descrição da situação e solução apresentada;
- VI – data e forma de retorno ao interessado.

Art. 15º A Ouvidoria divulgará, anualmente, relatório com dados consolidados das manifestações, respeitando o sigilo e o interesse público.