

# REGULAMENTO DA OUVIDORIA

Juiz de Fora, 2025

## CAPÍTULO I – DA OUVIDORIA

Art. 1º - A Ouvidoria é um canal de comunicação entre a Instituição e a comunidade interna e externa, visando o atendimento às manifestações emanadas pelos usuários.

Art. 2º - A Ouvidoria da **Faculdade EnsinE** é um órgão interno vinculado à Direção.

Art. 3º - Cabe à Ouvidoria:

- I) Receber, analisar e encaminhar as manifestações recebidas às Áreas competentes;
- II) Acompanhar as providências adotadas nas manifestações recebidas;
- III) Sugerir alterações nos procedimentos adotados, de acordo com as demandas apresentadas, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços educacionais prestados pela IES.

Art. 4º - A Ouvidoria atua no pós-atendimento, na mediação de conflitos entre o usuário e a instituição, procurando personalizar o atendimento.

Art. 5º - São objetivos da Ouvidoria:

- I. Receber, avaliar, encaminhar e responder ao usuário as suas demandas;
- II. Garantir ao usuário o direito à informação, fornecendo-a ou orientando como obtê-la;
- III. Buscar a melhoria na qualidade dos serviços prestados à comunidade acadêmica;
- IV. Fortalecer a imagem institucional, contribuindo para o aprimoramento e a credibilidade da Instituição;
- V. Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário aos diferentes canais de comunicação.

## CAPÍTULO II – DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 6º - O cargo de Ouvidor da **Faculdade EnsinE** exige os seguintes requisitos:

- I. Nível Superior;
- II. Possuir competências e habilidades inerentes às funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;
- III. Ter comunicação fluente;

- IV. Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações institucionais;
- V. Conhecimento dos processos acadêmico-administrativos;
- VI. Possuir trânsito e respeitabilidade junto às Áreas da Instituição.

### CAPÍTULO III – DOS CRITÉRIOS DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 7º - O Ouvidor e a própria Ouvidoria atuam de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I. Atender às pessoas com ética, cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- II. Agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- III. Atuar na prevenção de conflitos;
- IV. Manter o sigilo das informações, salvo nos casos em que a identificação junto às áreas da IES seja indispensável para a solução da demanda e atendimento do usuário;
- V. Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art. 8º - A Ouvidoria da **Faculdade EnsinE** possui as seguintes atribuições:

- I. Receber as manifestações dos usuários - reclamações, críticas, denúncias, sugestões, consultas ou elogios - sobre procedimentos e / ou práticas adotadas pela Instituição;
- II. Analisar as informações recebidas, dando o tratamento adequado e encaminhando, se for o caso, às áreas competentes, sempre buscando soluções;
- III. Acompanhar as providências adotadas, requisitando esclarecimentos e a solução, e manter o usuário informado.
- IV. Garantir uma resposta satisfatória aos usuários no menor prazo possível, fornecendo-a ou orientando como o usuário poderá obtê-la;
- V. Agir com transparência, imparcialidade e respeito, resguardando o sigilo necessário;

VI. Propor melhorias nos procedimentos, sugerindo ações corretivas, aprimoramento nos processos e procurando desburocratizar rotinas;

VII. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;

VIII. Gerar relatórios com dados gerenciais e estatísticos que possibilitem o acompanhamento e identificação dos pontos críticos, contribuindo para a busca de soluções e melhorias;

#### CAPÍTULO IV – DAS ATRIBUIÇÕES DAS ÁREAS ENVOLVIDAS

Art. 9º - Caberá aos dirigentes das áreas da Instituição prestar, quando solicitados, apoio e informações à Ouvidoria, nos assuntos de sua competência, assegurados os direitos à privacidade;

Art. 10º - Ao receber da Ouvidoria as manifestações dos usuários, as áreas e unidades deverão proceder:

- a) No caso de reclamações / críticas – explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
- b) No caso de sugestões – analisá-las, avaliar a sua pertinência e adotá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
- c) No caso de consultas – responder às questões dos solicitantes;
- d) No caso de elogios – conhecer os aspectos positivos e admirados por parte do usuário, na demonstração de reconhecimento ou satisfação com o trabalho ou serviço recebido.

#### CAPÍTULO V – DO ATENDIMENTO

Art. 11º - As formas de comunicação com a **Faculdade EnsinE** estão disponíveis no site da instituição, através do *link* OUVIDORIA.

Art. 12º - O usuário pode comunicar-se em primeira instância com a Central de Atendimento, através de telefone, por E-mail, pelo próprio site (Fale Conosco) ou pessoalmente nas Secretarias de Alunos, Coordenadores de Curso e diretor da instituição.

Art. 13º - Após o recebimento das manifestações, a Central de Atendimento tem o prazo máximo de cinco dias úteis para apurar junto às áreas envolvidas e responder ao usuário;

Art. 14º - Para os usuários que fizerem solicitações através da Central de Atendimento, do Fale Conosco, da Secretaria Virtual e da IES e não ficarem satisfeitos com a posição recebida, a Ouvidoria efetuará o atendimento, em segunda instância, através do *link* no site da instituição;

Art. 15º - O prazo da Ouvidoria para resolução das demandas é de 72 (setenta e duas horas).

## CAPÍTULO VI – DO FUNCIONAMENTO

Art. 14º - A Ouvidoria utiliza como instrumento de interlocução com a comunidade o *site* da Instituição através do *link* OUVIDORIA;

Art.15º - Na página da Ouvidoria, o usuário terá acesso a um formulário eletrônico para preenchimento com os seus dados de identificação, assunto, identificação do Curso e texto detalhando a sua mensagem;

Art. 16º - Após o preenchimento das informações, o usuário deverá teclar o botão ENVIAR;

Parágrafo Único - O registro, encaminhamento, acompanhamento e resposta às manifestações dos usuários são efetuados através de sistema especificamente desenvolvido para esse fim.

## CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 18º - O presente regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior – CONSU -revogadas as disposições em contrário.