



**OUVIDORIA FABEL**  
**REGULAMENTO DA OUVIDORIA**

**TÍTULO I**  
**DA OUVIDORIA E SUAS FINALIDADES**

**Art. 1º** O presente regulamento tem por finalidade normatizar as atividades da ouvidoria da Faculdade de Belém – FABEL órgão interno vinculado à Direção, representa um mecanismo institucionalizado de interação entre a comunidade acadêmica, alunos, professores, egressos, funcionários e membros da sociedade civil organizada, com as instâncias administrativas da IES, visando a contribuir para o aperfeiçoamento da gestão institucional, no que se refere ao tratamento das demandas das comunidades interna e externa, esclarecer quanto aos seus deveres, prevenir e mediar conflitos.

**Art. 2º** A Ouvidoria da IES tem por finalidade:

I - oferecer à comunidade externa e interna um canal de comunicação com a administração da IES para o encaminhamento de suas demandas;

II - proporcionar oportunidades de intervenção crítica da gestão da Instituição, visando o exame das reivindicações formuladas, a melhoria das atividades desenvolvidas e dos serviços prestados pela IES;

III - estimular a prática da cidadania, mediante a participação crítica do corpo discente, docente, técnico-administrativo e da comunidade externa na qualidade dos serviços educacionais prestados;

VI - assegurar aos usuários dos serviços prestados pela IES, o direito à informação, orientando-os a respeito dos meios disponíveis para obtê-la.

**CAPÍTULO I**  
**DA OUVIDORIA E SUAS ATRIBUIÇÕES**

**Art. 3º** O Ouvidor da IES será nomeado pela Direção e exercerá a função por um prazo máximo de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzido.

**Art. 4º** O Ouvidor da IES deve agir em consonância com o presente regulamento e pautado pelas seguintes diretrizes:

I - facilitar e simplificar o acesso dos usuários aos serviços de Ouvidoria;

II - atuar na prevenção de conflitos;

III - atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento, buscando solucionar rapidamente as questões;

IV - agir com integridade, transparência e imparcialidade;

V - resguardar o sigilo das informações do solicitante, quando for o caso, e garantir o direito à resposta, acompanhando caso a caso até a sua finalização; e

VI - divulgar a Ouvidoria aos vários segmentos da comunidade que podem utilizar seu trabalho.

**Art. 5º** São atribuições do Ouvidor:

I - receber demandas, reclamações, sugestões, consultas, denúncias ou elogios provenientes da comunidade interna e externa da IES;

II - encaminhar as demandas aos setores envolvidos com as solicitações para que possam:

a) No caso de reclamações, justificá-las e/ou corrigi-las, caso verdadeiras;

b) No caso de sugestões, examiná-las, adotá-las, ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

c) No caso de consultas, responder as questões dos solicitantes, orientando-os de acordo com as normas institucionais; e

d) No caso de elogios, conhecer os aspectos positivos e socializar aos setores interessados;

e) No caso de denúncias, encaminhá-las ao setores competentes para que verifiquem a veracidade das informações, apurem os fatos, garantindo o sigilo do denunciante.

III - sugerir melhorias no caso de funcionamento ineficaz de setores internos ou conduta ilegal de qualquer membro da instituição, bem como propor à Direção a abertura de sindicância ou inquérito disciplinar, para que sejam apuradas informações de conhecidas irregularidades.

IV - informar aos solicitantes da Ouvidoria, isoladamente ou em conjunto com os setores envolvidos, as orientações recebidas, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

V - informar à Direção quando os setores competentes não apresentarem no prazo estabelecido as informações e/ou solução para a demanda apresentada;

VI - registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas/soluções oferecidas aos usuários;

VII - divulgar, bi-mensalmente, em local acessível à toda a comunidade acadêmica relatório dos atendimentos realizados pela Ouvidoria, devendo manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades.

## **CAPÍTULO II**

### **DA OUVIDORIA E DOS REQUISITOS PARA A FUNÇÃO DE OUVIDOR**

**Art. 6º** Para o exercício da função de Ouvidor são exigidos os seguintes requisitos:

I - demonstrar competências para assumir as funções previstas com responsabilidade, discricção e organização; e

III - demonstrar sensibilidade no trato dos problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, reconhecer os limites impostos pelas normas institucionais.



### **CAPÍTULO III**

#### **DA OUVIDORIA E DO ATENDIMENTO**

**Art. 7º** Na Ouvidoria, os usuários são atendidos pessoalmente ou por telefone, assim como por *e-mail*, semanalmente.

**Art. 8º** São consideradas pertinentes à Ouvidoria as demandas, elogios ou reclamações que se referem:

I - às instalações físicas, tais como: salas de aula, estacionamento, portarias, banheiros, laboratórios, pátio, dentre outros;

II - aos setores e seus serviços, tais como: atendimento ao aluno, biblioteca, telefonia, secretaria acadêmica, departamento financeiro, departamento de pessoal, setor de informática e clínicas, dentre outros;

III - aos serviços prestados pelas empresas que atuam nas dependências da IES, tais como: cantinas, serviços de reprografia, livrarias, dentre outros;

IV - aos funcionários técnico-administrativos e aos docentes da IES, quando a solicitação for direcionada a eles;

V - aos cursos e departamentos, quando a solicitação for dirigida a eles; e

VI - à direção e suas assessorias, quando a solicitação for dirigida a eles.

### **CAPÍTULO IV DOS USUÁRIOS**

**Art. 9º** A Ouvidoria é utilizada por toda a comunidade acadêmica da IES, assegurando aos usuários a investigação dos fatos contidos nas solicitações e o direito à resposta de forma objetiva e imparcial.

**Art. 10.** Os usuários deverão informar corretamente os dados da solicitação para que a Ouvidoria possa averiguá-la, mantendo o respeito e a ética para com as pessoas e os setores envolvidos.



**Parágrafo único.** A Ouvidoria não atende solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários, quando for o caso.

## **CAPÍTULO V**

### **DA OUVIDORIA E DAS CATEGORIAS DAS SOLICITAÇÕES**

**Art. 11.** A Ouvidoria recebe:

I - reclamações, nas quais o usuário se refere aos serviços prestados pela IES;

II - sugestões, nas quais o usuário pode sugerir alternativas para melhorar os serviços prestados e/ou as instalações;

III - consultas, nas quais o usuário pode obter variadas informações ou ser encaminhado ao setor competente para o caso;

IV - elogios, nos quais o solicitante pode elogiar atitudes dos funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes; e

V - denúncias que estejam relacionadas ao andamento dos serviços prestados pela IES.

## **CAPÍTULO VI**

### **DA OUVIDORIA E SUAS INSTÂNCIAS**

**Art. 12.** Para oferecer respostas aos usuários, a Ouvidoria encaminha as solicitações recebidas às seguintes instâncias:

I - no caso de solicitações relacionadas às instalações físicas, ao Diretor da IES, e em sua ausência à Chefia de Unidade;

II - no caso de solicitações relacionadas aos setores/departamentos e aos seus serviços, ao chefe do setor e/ou do departamento;

III - no caso de solicitações relacionadas às empresas que atuam nas dependências da IES e aos seus serviços, ao proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta à Chefia de Unidade;

IV - no caso de solicitações relacionadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, ao chefe do setor e/ou do departamento;

V - no caso de solicitações relacionadas especificamente a um docente, ao Coordenador de Curso;

VI - no caso de solicitações relacionadas a um curso, ao Coordenador de Curso;

VII - no caso de solicitações relacionadas aos cursos e aos departamentos em geral, em assuntos relacionados ao ensino de graduação e às atividades de pós-graduação, se houver, ao Coordenador de Curso.

Parágrafo único. O Ouvidor, no exercício de suas atribuições, poderá solicitar aos setores competentes informações, consultas ou cópias de documentos, bem como solicitar colaboração do corpo técnico-administrativo e docente para solução de casos específicos encaminhados à Ouvidoria.

## **CAPÍTULO VII DA OUVIDORIA E DO REGISTRO DAS SOLICITAÇÕES**

**Art. 13.** Todas as solicitações enviadas à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujos registros devem constar:

I - data do recebimento e da resposta da solicitação;

II - nome do solicitante, com endereço, telefone e *e-mail*;

III - forma de contato mantido (pessoal, por telefone, via eletrônica).

IV - proveniência da solicitação (discente, técnico-administrativo, docente, egresso ou sociedade civil);

V - categoria de solicitação (reclamação, sugestão, consulta e elogio);

VI - breve descritivo da solicitação; e

VII - resposta dada pela Ouvidoria.

**Art. 14.** O registro das solicitações pode ser acessado durante um ano, por qualquer pessoa, exceto no que diz respeito aos incisos III e IV do artigo anterior, ou seja, o nome e o endereço do usuário.

**Art. 15.** A Ouvidoria contribui com a Avaliação Institucional Interna da IES, informando bimestralmente à Coordenação da CPA, um registro das solicitações a ela encaminhadas.

### **CAPÍTULO VIII DA OUVIDORIA E DA DIVULGAÇÃO**

**Art. 16.** A Ouvidoria divulgará, bimestralmente, os dados gerais das solicitações recebidas nos meses antecedentes, preservando o sigilo das informações que demandarem esse tratamento.

**Art. 17.** A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

I - número total das solicitações recebidas em cada mês e o total dos dois meses;

II - quantidade por categoria das solicitações recebidas por mês e o total de solicitações registradas de acordo com o tipo de usuário;

III - quantidade de solicitações por meio de acesso.

### **CAPÍTULO IX DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 18.** O presente Regulamento deverá ser encaminhado para aprovação da Direção da IES.

**Art. 19.** O presente Regulamento entra em vigor no data de sua aprovação.

**A Direção**



## **A Ouvidoria**

A Ouvidoria da FABEL foi criada para ser um canal de comunicação em que acadêmicos, professores, funcionários e a comunidade em geral podem manifestar, democraticamente, sua opinião sobre as atividades e serviços prestados pela instituição.

Trata-se de um órgão de natureza mediadora, que visa à interlocução e à promoção de construção de um espaço para reclamações, bem como para emissão de opiniões e sugestões, garantindo o princípio de ética e da transparência nas relações.

Neste sentido, compreendendo a sua importância enquanto um instrumento de controle democrático e de valorização da cidadania, a Direção da FABEL, criou a Ouvidoria, no sentido de integrá-la ao cotidiano acadêmico, visando garantir os direitos do cidadão, em especial dos docentes, discentes, técnico-administrativos e comunidade externa. Ela é um canal de interlocução em que toda manifestação será considerada importante, tendo, como principal papel institucional, o zelo pelo direito à manifestação e à informação da melhoria qualitativa na IES.

## **Públicoalvo**

- Discentes;
- Docentes;
- Técnico-Administrativos;
- Comunidade externa;

## **Horário de Atendimento**

A Ouvidoria funciona, de segunda a sexta-feira, das 14h às 20h, em expediente interno e horário de atendimento específicos, de acordo com agendamento prévio.

## **Contato**

Ouvidor: **André Pinho**

Email: [Diretoria\\_ouvidoria@fabelnet.com.br](mailto:Diretoria_ouvidoria@fabelnet.com.br)

Serviço telefônico: (91) 32011303

Celular: 89780055





Sra. Izabella lourane da Silva

Belém, 08 Setembro de 2014.

Recebi sua mensagem na ouvidoria da Fabel, manifestando sua opinião sobre o incomodo com os fumantes que estão utilizando a área da faculdade para fumar.