

## REGULAMENTO DA OUVIDORIA

### CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

**Art. 1º** - A Ouvidoria da Faculdade Legale é o principal elo de ligação entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas da Faculdade.

**Art. 2º** - São objetivos da Ouvidoria LEGALE:

I – Assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas; e

II – reunir informações sobre diversos aspectos da Faculdade, com o fim de contribuir para a gestão institucional.

### CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

**Art. 3º** - O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados a Direção Geral, estando o Ouvidor subordinado diretamente a Diretoria da Faculdade LEGALE.

**Art. 4º** - O Ouvidor da LEGALE age de acordo com as seguintes prerrogativas:

I – Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;

II – Atuar na prevenção de conflitos;

III – Atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;

IV – Agir com integridade, transparência e imparcialidade;

V – Resguardar o sigilo das informações; e

VI – Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

**Art. 5º** - O Ouvidor da Faculdade LEGALE tem as seguintes atribuições:

I – Receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;

II – Encaminhar às unidades envolvidas as solicitações para que possam:

a) No caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

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

c) No caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; e

d) No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.

III – Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de cinco dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;

IV – Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;

V – Encaminhar, semestralmente, ao CAS e ao CEPE um relatório das atividades desenvolvidas pela ouvidoria e seus objetivos alcançados;

VI – Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

VII – Sugerir às instâncias administrativas (mantenedora, inclusive) medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição; e

VIII – Retomar a sugestão, quando aceita pela Diretoria, mas não realizada.

### **CAPÍTULO III DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR**

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

I – Ter curso superior completo;

II – Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;

III – Ter desenvoltura para se comunicar com as diversas *interfaces* da comunidade externa e interna; e

IV – ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes.

### **CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO**

**Art. 7º** - Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente, através de agendamento, ou por telefone. O atendimento será feito um dia por semana, no turno da noite, ou ainda por *e-mail* e através do formulário *on line*, disponível no *site* da Faculdade LEGALE na Internet.

### **CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS**

**Art. 8º** - A Ouvidoria pode ser utilizada: por estudantes da graduação da Faculdade LEGALE, por membros dos corpos discentes e docentes, por estudantes da graduação e da pós-graduação (unidades) e pela sociedade em geral;

Parágrafo único – A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

## **CAPÍTULO VI DO REGISTRO DAS SOLICITAÇÕES**

**Art. 9º** - Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

I – Data do recebimento da demanda;

II – Data da resposta;

III – Nome do solicitante;

IV – Endereço/telefone/*e-mail* do solicitante;

V – Forma de contato mantido – pessoal, por telefone, *e-mail* ou formulário *on line*;

VI – Proveniência da demanda – estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;

VII – Tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;

VIII – Unidade envolvida;

IX – Situação apresentada; e

X – Resposta.

## **CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 10º** - O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pela Direção Geral, revogadas as disposições em contrário.

Regulamento aprovado em 18/09/2012.

Direção Geral.