

CONSELHO SUPERIOR DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO – CONSEPE

RESOLUÇÃO Nº 030/2022/CONSEPE/UNIFAEMA

Política Institucional: Normas, Procedimentos e
Abrangência da Ouvidoria.

O Reitor do Centro Universitário Faema – UNIFAEMA, Credenciada pela Portaria MEC nº. 1.076, de 31 de Dezembro de 2021, publicada em DOU de 31 de Dezembro de 2021, no uso de suas atribuições regimentais e considerando:

1. Memorando Nº. 2051 de 19/07/2022, Normas, Procedimentos e Abrangência da Ouvidoria;
2. Aprovado em Sessão Ordinária em 10/08/2022.

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar a Política Institucional: Normas, Procedimentos e Abrangência da Ouvidoria.

Art. 2º Revogam-se as disposições em contrário.

Sala de Sessões do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão, aos dez dias do mês de agosto de dois mil e vinte e dois.



AIRTON LEITE COSTA
Presidente/CONSEPE

REQUISIÇÃO DE MATERIAL
Nº 001/2010
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

Objeto: AQUISIÇÃO DE MATERIAL DE CONSUMO
Prestador: [Nome do Prestador]
Valor: R\$ 10.000,00
Data: 10/01/2010

001/2010

BRANCO

Assinatura: _____
Carimbo: _____
Data: _____

CENTRO UNIVERSITÁRIO FAEMA - UNIFAEMA



unifaema

Normas, Procedimentos e Abrangência da ouvidoria

**Ariquemes-RO
2022**

UNIFAEMA

CENTRO UNIVERSITÁRIO FAEMA

PORTARIA MEC DE CREDENCIAMENTO Nº 1.076, DE 31/12/2021, D.O.U. N. 247, SEÇÃO 1, P. 518 DE 31/12/2021.



RESOLUÇÃO Nº 030/2022/CONSEPE/UNIFAEMA

OUVIDORIA UNIFAEMA

Art. 1º A Ouvidoria da UNIFAEMA é um serviço de atendimento à comunidade interna e externa com atribuições de ouvir, encaminhar e acompanhar críticas e sugestões.

Art. 2º A natureza da Ouvidoria será de mediadora, sem caráter administrativo, deliberativo, executivo, judicativo, que exerce suas funções diretamente junto aos Setores, para atingir seus fins.

Art. 3º A função da Ouvidoria será de comunicação entre a UNIFAEMA e a comunidade acadêmica, conforme Capítulo X, artigo 74 a 78, do Regimento Geral/UNIFAEMA.

Art. 4º É atribuída a ouvidoria as funções:

- I. Receber, analisar, encaminhar e responder ao cliente suas demandas;
- II. Fortalecer a cidadania ao permitir a participação da comunidade;
- III. Garantir ao cliente o direito à informação.

Art. 5º. Atuação ouvidoria da UNIFAEMA:

- I. Receber as reclamações, denúncias, elogios, solicitações, sugestões ou esclareceras dúvidas sobre os serviços prestados;
- II. Analisar e encaminhar as manifestações dos clientes aos setores responsáveis;
- III. Acompanhar as providências adotadas, cobrando soluções e mantendo o cliente informado;
- IV. Responder com clareza as manifestações dos usuários no menor prazo possível.

Art. 6º. Tramitação das demandas recebidas pela Ouvidoria UNIFAEMA

§ 1º. Denúncias:

- I. Encaminhar por e-mail para a Reitoria;
- II. Analisar a veracidade da denúncia; Havendo procedência a Reitoria determina a constituição de processo junto ao Protocolo Geral;
- III. Consultar assessoria jurídica (se for o caso);
- IV. Tramitar de acordo com o CAPÍTULO X – DO REGIME DISCIPLINAR, do Regimento

BRANCO



Geral da UNIFAEMA;

- V. Concluída a tramitação processual, encaminhar a Ouvidoria o resultado doprocesso;
- VI. A Ouvidoria encaminha ao interessado para ciência;
- VII. O processo será arquivado e disponibilizado aos interessados para consulta.

§ 2º. Reclamações:

- I. Encaminhar por e-mail ao setor citado;
- II. O setor citado apresenta esclarecimentos e encaminha por e-mail a Ouvidoria;
- III. A Ouvidoria procede ao registro numérico (Nº/Ano/Ouvidoria/UNIFAEMA/Data) na versão impressa e encaminha via protocolo ao setor hierárquico imediatamente superior ao setor citado para análise e parecer;
- IV. O setor hierárquico imediatamente superior emite análise e parecer e retorna a ouvidoria;
- V. Havendo concordância nos esclarecimentos a Ouvidoria responde ao interessado;
- VI. Não havendo concordância nos esclarecimento o referido documento será encaminhado à Reitoria para análise e parecer conclusivo;
- VII. A Reitoria remete a Ouvidoria para ciência ao interessado.

§ 3º. Sugestões:

- I. Encaminhar por e-mail ao setor citado;
- II. O setor citado manifesta-se de maneira conclusiva e elegante e encaminha por e-mail a Ouvidoria;
- III. A Ouvidoria dá ciência ao interessado.

§ 4º. Opiniões:

- I. Encaminhar por e-mail ao setor citado;
- II. O setor citado manifesta-se de maneira conclusiva e elegante e encaminha por e-mail a Ouvidoria;
- III. A Ouvidoria dá ciência ao interessado.

§ 5º. Perguntas:

- I. Encaminhar por e-mail ao setor citado;
- II. O setor citado manifesta-se de maneira conclusiva e elegante e encaminha por e-mail a Ouvidoria;
- III. A Ouvidoria dá ciência ao interessado.

BRANCO

UNIFAEMA

CENTRO UNIVERSITÁRIO FAEMA

PORTARIA MEC DE CREDENCIAMENTO Nº 1.076, DE 31/12/2021, D.O.U. N. 247, SEÇÃO 1, P. 518 DE 31/12/2021.



§ 6º. Elogios:

- I. Encaminhar por e-mail ao setor citado;
- II. O setor citado manifesta-se de maneira conclusiva e elegante e encaminha por e-mail a Ouvidoria;
- III. A Ouvidoria dá ciência ao interessado;
- IV. A Ouvidoria providencia a divulgação no site UNIFAEMA.

Art. 7º. Do Regulamento.

- I. A Ouvidoria da UNIFAEMA não atenderá às solicitações anônimas, portanto, se faz necessário a qualificação do interessado, (nome, endereço, nacionalidade, curso, número de matrícula, telefone de contato e endereço eletrônico);
- II. Não havendo procedência da denúncia, a Reitoria encaminhará a Ouvidoria os motivos e a mesma responderá ao interessado.

Art 8º. Compete ao ouvidor estabelecer canais de comunicação de forma aberta, transparente e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações. A função do Ouvidor, cujo destaque é intermediar conflitos reais e potenciais, exige além de uma postura altamente ética no trato de questões de terceiros, destacando-se:

- I Agir com transparência, integridade e respeito;
- II Atuar com agilidade e precisão;
- III Exercer suas atividades com independência e autonomia.
- IV Transparência aos procedimentos administrativos e gerenciais;
- V Agilidade ao atendimento às demandas;
- VI Manter o sigilo das informações e fatos;
- VII Tratar com isenção as demandas;
- VIII Tratamento equânime às partes;
- IX Agir com legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, probidade e publicidade.

Art. 9º. O Ouvidor é designado pela Reitoria, de acordo com Art. 10, inciso IV, do Regimento Geral – UNIFAEMA.

BRANCO

UNIFAEMA

CENTRO UNIVERSITÁRIO FAEMA

PORTARIA MEC DE CREDENCIAMENTO Nº 1.076, DE 31/12/2021, D.O.U. N. 247, SEÇÃO 1, P. 518 DE 31/12/2021.



Art. 10. Canais de atendimento da Ouvidoria UNIFAEMA:

- I. Presencial: vespertino (das 14:00h às 18:00h) e noturno (das 19:00h às 22:00h).
- II. Telefônico: (69) 3536.6600 RAMAL 203
- III. Eletrônico: ouvidoria@unfaema.edu.br
- IV. Correio convencional: Centro Universitário FAEMA – UNIFAEMA, A/C Ouvidoria, Avenida Machadinho, nº 4.349, Setor 06, Ariquemes – RO, CEP 76.873-630.

Ariquemes, 10 de agosto de 2022.

BRANCO