

CONSELHO SUPERIOR – CONSUPCONSELHO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO – CONSEPE

REGULAMENTO PARA O USO DA OUVIDORIA DA FACULDADE DO NORTE DE MATO GROSSO (AJES), DE GUARANTÃ DO NORTE, MATO GROSSO.

## CAPÍTULO I

## DA FINALIDADE

Art. 1º Este Regulamento tem por finalidade disciplinar o uso da Ouvidoria da Faculdade do Norte do Mato Grosso (AJES).

Art. 2º Ficam sujeitos ao presente Regulamento todos os profissionais docentes, discentes e técnico-administrativos da AJES, e os cidadãos que fizerem uso dos serviços oferecidos pela Ouvidoria da AJES.

## CAPÍTULO II

## DA OUVIDORIA

Art. 3º A AJES oferece ao seu público interno (profissionais docentes, discentes e técnico-administrativos) e aos cidadãos, o serviço de Ouvidoria, como canal direto de comunicação entre as pessoas interessadas e a alta Direção da instituição.

§ 1º Fisicamente, a Ouvidoria da AJES encontra-se – e, sempre que possível, será - instalada em sala própria, nas dependências da instituição, preferencialmente próxima às instalações da Direção de Ensino e ou da Direção-Geral, para que, providências que exijam solução urgente sejam adotadas com a presteza e eficácia exigidas.

§ 2ª As instalações físicas da Ouvidoria da AJES resguardarão a privacidade e a intimidade daqueles que utilizarem, pessoalmente, de seus atendimentos.

§ 3º Administrativamente, a Ouvidoria da AJES vincula-se, imediatamente, à Direção de Ensino e, mediadamente, à Direção-Geral da instituição.

§ 4º Os cargos de direção da Ouvidoria serão ocupados, preferencialmente e tanto quanto possível, e observada a formação continuada, a experiência e o currículo acadêmico-profissional, por egressos da AJES.

§ 5º O acesso à Ouvidoria da AJES, possível a qualquer cidadão, poderá se dar pessoalmente, mediante prévio agendamento, ou por quaisquer dos canais oferecidos: seja por via telefônica – telefone (66) 3566-1875 –; seja pela página própria na rede mundial de computadores (internet), no endereço eletrônico <<http://www.ajes.edu.br/ouvidoria>>.

Art. 4º A Ouvidoria desenvolverá seu mister observando, principal, mas não exclusivamente, os princípios éticos e morais, e os da cordialidade, da eficiência, da eficácia, da sigilosidade, da privacidade, do respeito à intimidade, da legalidade, da presteza, da impessoalidade, da finalidade, dos direitos e garantias fundamentais, e da busca pela solução pacífica dos conflitos.

§ 1º A observância dos princípios referenciados no “caput” não significa manter-se inerte ante denúncias de fatos ou circunstâncias que possam configurar infrações administrativas, atos infracionais, contravenções e ou crimes.

§ 2º Tomando ciência, por denúncias ou por ato de ofício, de fatos ou circunstâncias que possam configurar infrações administrativas, atos infracionais, contravenções e ou crimes, deverá a Ouvidoria, por sua máxima autoridade, levar, formalmente, ao conhecimento da Direção de

Ensino da AJES, que, observando a urgência, adotará as providências que entender necessárias, oportunas ou convenientes, dando, de imediato, ciência de tudo à Direção-Geral da AJES, que poderá ratificá-las ou retificá-las, determinando, então, as diligências que entender pertinentes ao caso.

§ 3º Tratando-se de denúncia anônima sobre fatos ou circunstâncias que possam configurar infrações administrativas, atos infracionais, contravenções e ou crimes, a Ouvidoria não deverá diligenciar para esclarecer a identidade do(s) denunciante(s), porém, deverá, de imediato, dar ciência formal à Direção de Ensino, na forma do § 2º deste Artigo 4º

Art. 5º Compete à Ouvidoria da AJES, dentre outras atribuições e atividades:

I - desenvolver seus serviços com cordialidade e presteza, buscando, sempre, a eficiência e eficácia, preservando, sempre, a imparcialidade;

II - defender a autonomia que lhe própria;

III – pôr-se como um canal eficiente e eficaz do cidadão com a alta Direção da instituição;

IV - receber as manifestações das pessoas interessadas, na forma de sugestões, reclamações, denúncias e ou elogios, adotando, em cada caso concreto, as providências necessárias, oportunas e convenientes;

V - oferecer respostas às pessoas interessadas que ofereceram sugestões, reclamações, denúncias e ou elogios, observando, em cada caso concreto, o dever de sigilo e as normas administrativas e legais aplicáveis à hipótese;

VI - contribuir com a Comissão Própria de Avaliação (CPA) da AJES, informando dados estatísticos de seus atendimentos;

VII - informar, mensalmente, os dados estatísticos de seus atendimentos à Direção de Ensino, e a Direção-Geral, sempre que requeridos por esta;

VIII - cumprir as demais determinações da Direção de Ensino e ou da Direção-Geral da AJES, afetas à natureza e ou às atribuições da Ouvidoria.

Art. 6º No desenvolvimento de suas atribuições e atividades, a Ouvidoria da AJES deverá:

I - atender, observadas as normas de regência, as pessoas que, a qualquer título, procurarem seus serviços, pessoalmente e ou por quaisquer dos canais possíveis;

II - evitar oferecer manifestação, sob qualquer forma, a assuntos que estejam sendo motivo de questionamentos judiciais ainda pendentes de decisão, sem prejuízo de, observando suas competências institucionais, encaminhar sugestões à Direção de Ensino e ou à Direção-Geral de soluções e ou alternativas na esfera administrativa;

III - decidir, de pronto e com fundamentação, as questões improcedentes ou alheias à sua competência, cabendo, de suas decisões, recursos às instâncias superiores;

IV - atender, de modo cortês e respeitoso, a todos que procuram seus serviços, agindo sem preconceitos e sem pré-julgamentos, e oferecendo, sempre que possível, resposta ou solução objetivas;

V - diligenciar, na busca por solucionar, no âmbito de suas competências, as questões trazidas pelo público usuário de seus serviços;

VI - oferecer respostas ao público usuário de seus serviços, relativamente às sugestões, reclamações e ou denúncias trazidas ao seu conhecimento, observando, em tais casos, e principalmente, mas não exclusivamente, o dever de respeito ao sigilo, à intimidade e às normas administrativas e legais aplicáveis às hipóteses;

VII - elaborar e organizar o plano de trabalho – semestral e anual – e os dados estatísticos de atendimento;

VIII - controlar – e se for o caso, cobrar os responsáveis pelos atrasos – os prazos para a solução das questões encaminhadas;

IX - prestar contas, semestrais e anuais, à Direção de Ensino e, sempre que requerido, à Direção-Geral, e também sempre que, extraordinariamente, lhes for exigido por essas instâncias;

X - desenvolver outras atividades que sejam afetas à sua competência institucional, zelando para dela não transbordar.

### CAPÍTULO III

#### DOS RECURSOS E

#### DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

Art. 7º Contra decisões administrativas e ou condutas dos responsáveis pela Ouvidoria da AJES, cabe recurso, em primeira instância, no prazo de, até, 3 (três) dias, contados da ciência efetiva da decisão ou do ato ou fato de que se pretende recorrer, dirigido, diretamente, à autoridade máxima da Ouvidoria — Ouvidor ou Ouvidora —, a qual poderá rever a decisão, reformando-a integral ou parcialmente, ou rever ou desfazer o ato ou fato considerado ofensivo, ou poderá mantê-los.

§ 1º Caso a autoridade máxima da Ouvidoria mantenha a decisão recorrida ou confirme o ato ou o fato contestado, e tratando-se:

I de assuntos afetos a questões acadêmicas, a exemplo de relações entre docentes e discentes, avaliações e atividades acadêmicas, caberá recurso voluntário ao Conselho Pedagógico (CONSEPE), em sede de segunda instância:

a) caso o CONSEPE reveja a decisão e ou desfaça o ato ou o fato em razão do recurso apresentado, deverá, de ofício e imediatamente, encaminhar os autos à análise da Direção de Ensino;

b) caso o CONSEPE mantenha a decisão recorrida, ou confirme o ato ou fato contestado, caberá recurso voluntário, no prazo de, até, 3 (três) dias, contados da ciência efetiva da decisão, dirigido, diretamente, à Direção de Ensino da AJES, que decidirá em sede de última instância administrativa.

II de quaisquer assuntos distintos de questões acadêmicas, caberá recurso voluntário ao Conselho Superior (CONSUP), em sede de segunda instância:

a) caso o CONSUP reveja a decisão e ou desfaça o ato ou o fato em razão do recurso apresentado, deverá, de ofício e imediatamente, encaminhar os autos à análise da Direção de Ensino;

b) caso o CONSUP mantenha a decisão recorrida, ou confirme o ato ou fato em razão contestado, caberá recurso voluntário, no prazo de, até, 3 (três) dias, contados da ciência efetiva da decisão, dirigido, diretamente, à Direção de Ensino da AJES, que decidirá em sede de última instância administrativa.

§ 2º Para subsidiar suas decisões, o CONSEPE, o CONSUP e a Direção de Ensino poderão diligenciar e ou requerer diligências necessárias, oportunas ou convenientes, determinar produção de provas, inclusive periciais, ouvir depoimentos e testemunhos, e ou praticar todos e quaisquer atos que colaborem para a elucidação das eventuais dúvidas.

§ 3º Quaisquer que sejam as espécies de recursos, aos interessados será oferecida oportunidade e prazo, não inferior a 3 (três) dias, para o exercício do contraditório e da ampla defesa.

§ 4º Todas as decisões proferidas em sede de recurso pela Ouvidoria, pelo CONSEPE, pelo CONSUP e ou pela Direção de Ensino

deverão ser fundamentadas, com razões de fato e de direito, para que os interessados possam delas se inteirarem.

Art. 8º Eventuais omissões neste Regulamento serão, em cada caso concreto, analisadas e decididas pela Direção de Ensino, sem prejuízo de recursos à Direção Geral da instituição.

Art. 9º Este Regulamento terá vigência a partir de sua publicação.