FACULDADE DUNAMIS

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

2026–2027

Credenciada pela Portaria nº 323 de 06/03/2020
DOU nº 46 de 09/03/2020, Seção I, pág. 24 · Alteração de denominação de IES: Resolução nº 01/2023

SUMÁRIO

CAPÍTULO I - DA NATUREZA E MISSÃO....3
CAPÍTULO II - DAS COMPETÊNCIAS....3
CAPÍTULO III - DO OUVIDOR....3
CAPÍTULO IV - DO ACESSO E DOS USUÁRIOS....4
CAPÍTULO V - DOS PROCEDIMENTOS E PRAZOS....4
CAPÍTULO VI - DOS RELATÓRIOS E CONTROLE....4
CAPÍTULO VII - DA DIVULGAÇÃO....4
CAPÍTULO VIII - DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR....5
CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES GERAIS....5

CAPÍTULO I - DA NATUREZA E MISSÃO

Art. 1º A Ouvidoria da Faculdade Dunamis é o **canal de interlocução** entre a comunidade acadêmica (interna e externa) e a Faculdade Dunamis, visando agilizar a administração e aperfeiçoar o relacionamento e a comunicação com a comunidade e a sociedade, sempre buscando garantir aos usuários a proteção e defesa dos seus direitos.

Art. 2º A Ouvidoria é um órgão de natureza mediadora, sem caráter administrativo deliberativo, executivo ou judicativo, estabelecido e subordinado diretamente à Direção Geral, e que se propõe a mediar conflitos para resolvê-los ou prevenir sua ocorrência.

Art. 3º São objetivos da Ouvidoria da FD:

I. Assegurar acesso e participação da comunidade acadêmica e da sociedade junto à FD, por meio da recomendação de melhorias das atividades desenvolvidas.

II. Coletar e produzir informações sobre diversos aspectos da FD, com fins de subsidiar o gerenciamento e o planejamento da instituição.

III. Proporcionar tratamento responsável e seguro das informações recebidas, baseando-se na transparência, eficácia e preservação da identidade dos interlocutores.

Art. 4º A Ouvidoria é preferencialmente acionada como **segunda instância**, ou seja, quando os canais de atendimento habituais não funcionarem adequadamente, quando houver discordância em alguns pontos e em casos excepcionais não regulamentados.

CAPÍTULO II - DAS COMPETÊNCIAS

Art. 5º Compete à Ouvidoria:

I. Receber, qualificar, apurar e encaminhar aos setores competentes: **consultas, críticas, denúncias, elogios, reclamações e sugestões**.

II. Acompanhar as providências adotadas pelas áreas e comunicar os resultados aos interessados.

III. Atuar na prevenção e mediação de conflitos, agindo com imparcialidade, transparência e respeito.

IV. Sugerir melhorias nos processos burocráticos e comunicacionais da FD com base na experiência vivenciada na resolução das demandas recebidas.

Art. 6º Para realizar suas atribuições, o Ouvidor:

I. Goza de livre acesso a todos os departamentos e áreas da FD, podendo convocar e coordenar reuniões com os setores competentes a fim de obter subsídios para fornecer devolutivas e resolução das demandas da Ouvidoria.

II. Trabalha de forma personalizada, autônoma e imparcial, sempre com base nos normativos internos aplicáveis: o Regulamento Acadêmico, Estatuto e o presente Regimento.

CAPÍTULO III - DO OUVIDOR

Art. 7º O Ouvidor será designado pelo Diretor Geral, devendo atender aos seguintes requisitos mínimos:

I. Ser docente com, no mínimo, titulação de mestre.

II. Ter reputação ilibada e tempo mínimo de 1 ano na instituição.

III. Se não possuir, deverá obter certificação de ouvidor em até 1 ano após a posse.

Art. 8º São responsabilidades do Ouvidor zelar pelo sigilo das informações e agir em consonância com a identidade institucional.

CAPÍTULO IV - DO ACESSO E DOS USUÁRIOS

Art. 9º Podem acionar a Ouvidoria: alunos, responsáveis, professores, funcionários técnico-administrativos e a comunidade externa.

Art. 10º O contato será feito preferencialmente via **formulário eletrônico** no site ou intranet, e-mail institucional ou atendimento pessoal agendado.

Art. 11º Não serão acolhidas denúncias anônimas, por motivos constitucionais, mas estas poderão ser encaminhadas para ciência dos setores envolvidos. É garantido o **sigilo da identidade** do demandante, salvo quando sua identificação for indispensável para a solução do problema.

CAPÍTULO V - DOS PROCEDIMENTOS E PRAZOS

Art. 12º As demandas são classificadas em:

I. **Atendimento:** fornecimento de informação ou orientação sobre temas diversos e que demanda a abertura de um protocolo de atendimento.

II. **Manifestação:** elogios, críticas e sugestões – que são acolhidos e apreciados, gerando um registro e devolutiva ao demandante sob um protocolo de manifestação.

III. **Reclamação ou denúncia**: demanda que exige apuração e devolutiva ao reclamante, gerando um protocolo de reclamação ou de denúncia.

Art. 13º O setor acionado pela Ouvidoria terá o prazo de **5 dias úteis** para apresentar uma devolutiva. Caso não possa cumprir, deve solicitar prorrogação justificada por igual período.

Art. 14º A Ouvidoria deve fornecer uma resposta final em até **10 dias úteis** apresentando uma solução ou resposta oficial ao demandante, monitorando o percurso do processo até sua finalização.

CAPÍTULO VI - DOS RELATÓRIOS E CONTROLE

Art. 15º A Ouvidoria encaminhará mensalmente à Direção Geral da FD um relatório gerencial e estatístico de suas atividades, preservando a identidade dos solicitantes.

Art. 16º Serão utilizados indicadores como número de demandas por área, natureza da manifestação e tempo médio de resposta para monitorar o desempenho institucional.

CAPÍTULO VII - DA DIVULGAÇÃO

Art. 17º O Ouvidor é responsável por **divulgar o serviço de Ouvidoria** a toda a comunidade acadêmica (estudantes, responsáveis, docentes e funcionários) e ao público externo, esclarecendo seus objetivos e missão.

Art. 18º A divulgação institucional deve ocorrer de forma contínua através de:

I. Página principal do site da Faculdade Dunamis e Intranet, disponibilizando acesso fácil ao formulário eletrônico e e-mail.

II. Afixação do presente Regulamento em murais e locais de ampla visibilidade. III. Interlocução com os setores de marketing e comunicação para ações coordenadas de divulgação institucional.

CAPÍTULO VIII - DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR

Art. 19º O Ouvidor poderá ser destituído de suas funções por iniciativa do Diretor Geral ou mediante deliberação de 2/3 dos membros do Conselho Superior da instituição.

Art. 20º Constituem motivos para a **destituição do Ouvidor**:

I. Perda do vínculo funcional com a FD ou alteração de seu regime de trabalho.

II. Prática de atos que **extrapolem sua competência** ou que firam as normas estabelecidas neste regulamento.

III. Conduta ética incompatível com a dignidade da função ou descumprimento do dever de sigilo.

IV. Outras condutas que, a critério do Conselho Superior, justifiquem a perda do cargo por afetarem a integridade do órgão.

CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 21º Este regulamento entra em vigor na data de sua publicação, revogando disposições em contrário.

Art. 22º Casos omissos serão resolvidos pela Direção Geral da FD.