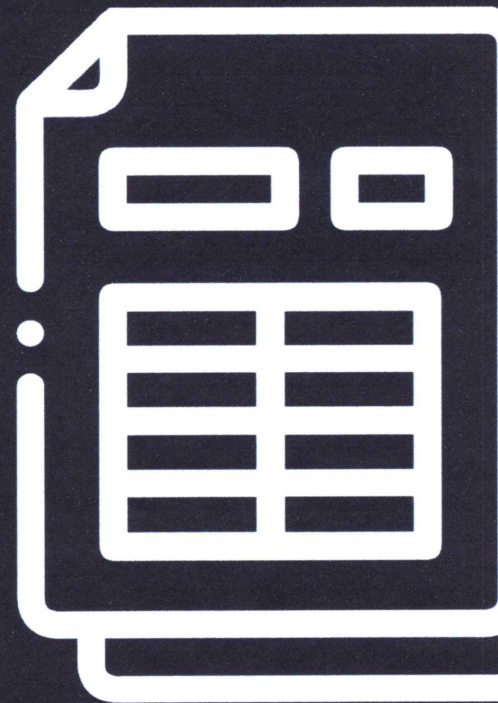


# Regulamento da Ouvidoria do Centro Universitário Fluminense

---



## CENTRO UNIVERSITÁRIO FLUMINENSE

### REGULAMENTO DA OUVIDORIA

#### CAPÍTULO I

#### DO NOME, FINALIDADE E FINS

**Art. 1º** A Ouvidoria do Centro Universitário Fluminense é um órgão de comunicação com a comunidade acadêmica, comunidade externa e as instâncias administrativas do UNIFLU, visando colaborar com a administração na busca de melhor modelo de gestão.

**§ 1º** A Ouvidoria é subordinada à Reitoria do Centro Universitário Fluminense.

**§ 2º** O Ouvidor será um professor ou um funcionário técnico-administrativo do UNIFLU designado por Portaria da Reitoria.

**§ 3º** A Ouvidoria não possui poder deliberativo, executivo e judicativo.

#### CAPÍTULO II

#### DO OUVIDOR

**Art. 2º** O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, observando as disposições legais, estatutos e regimentos, visando à desburocratização.

**Parágrafo único.** O Ouvidor contará com uma estrutura de serviços adequada para o desempenho de suas funções.

**Art. 3º** A Ouvidoria manterá em rigoroso sigilo o nome dos envolvidos, salvo nos casos em que sua identificação seja indispensável para a solução da questão e atendimento ao interessado.

**Art. 4º** A Ouvidoria terá contato com a comunidade através do site institucional (e-mail), ligação telefônica ou pessoalmente, por meio de agendamento.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria manterá registro, classificação das ocorrências, incidentes e soluções de problemas trazidos à sua consideração.

**Art. 5º** A Ouvidoria, no exercício de suas funções, tem livre acesso a todos os Setores e Órgãos da Gestão Acadêmica, sempre respeitando o ulterior poder de deliberação que pertence ao Mantenedor.

**Art. 6º** Os diferentes setores da hierarquia organizacional do Centro Universitário Fluminense, observando-se o grau de competência, deverão fornecer as informações solicitadas pelo Ouvidor.

**§ 1º** Na hipótese de apresentação de mensagem direcionada a setores do Centro Universitário Fluminense ou a Fundação Cultura de Campos (mantenedora) que envolva a intervenção da Ouvidoria, a esta deve ser reencaminhada e se for o caso de pronta resposta ou solução, cumprida, destinando cópia para o devido registro das questões atendidas.

**§ 2º** As solicitações da Ouvidoria deverão ser atendidas no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

### **CAPÍTULO III DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA**

**Art. 7º** São atribuições da Ouvidoria:

- a - Receber, analisar, interpretar, encaminhar e responder ao cidadão/usuário suas demandas;
- b - Fortalecer a cidadania ao permitir a participação do cidadão;
- c - Garantir a todos o direito à informação;
- d - Encaminhar as demandas aos setores responsáveis e acompanhar as providências tomadas através de prazos restabelecidos;
- e - Ouvir as solicitações, sugestões ou esclarecer as dúvidas sobre os serviços prestados pelo UNIFLU;
- f - Estabelecer e divulgar os meios de acesso para implementação de suas atividades através do site do UNIFLU;
- g - Prestar, quando solicitados, esclarecimentos à Reitoria, Coordenação Acadêmica, Colegiado de Coordenadores e chefia dos setores.

### **CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 8º** O Ouvidor apresentará anualmente à Reitoria do Centro Universitário Fluminense, conjugando esforços com a Comissão Própria de Avaliação – CPA, relatório de suas atividades, destacando estatísticas pertinentes.

**Parágrafo único** – A Reitoria dará conhecimento deste relatório à Presidência da Fundação Cultural de Campos – mantenedora do UNIFLU.

**Art. 9º** Os Casos omissos serão resolvidos pela Reitoria.

Última atualização realizada em fevereiro de 2024.



Jesué Gomes de Souza

Portaria 25/2023 de 01/11/2023