

**RESOLUÇÃO Nº 020/2021/CONSUP**

*Aprova o Regulamento da Ouvidoria da Fundação Escola Lince LTDA – Faculdade FELK.*

O Presidente do Conselho Superior da Fundação Escola Lince LTDA – Faculdade FELK, no uso de suas atribuições e, em conformidade com a deliberação do Conselho Superior, **RESOLVE**:

**Art. 1º.** Aprovar o Regulamento da Ouvidoria da Fundação Escola Lince LTDA – Faculdade FELK, conforme Anexo I.

**Art. 2º.** Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Seringueiras, 16 de agosto de 2021.



**Antônio dos Santos**  
Presidente

## ANEXO I – REGULAMENTO DA OUVIDORIA

**Art. 1º** A Ouvidoria da Fundação Escola Lince LTDA – Faculdade FELK, órgão interno vinculado à Direção, representa um mecanismo institucional de interação entre a comunidade acadêmica, alunos, professores, egressos, funcionários e membros da sociedade civil organizada, visando contribuir para o aperfeiçoamento da gestão institucional, no que se refere ao tratamento das demandas das comunidades interna e externa.

**Art. 2º** A Ouvidoria da IES tem por finalidade:

- I. oferecer à comunidade externa e interna um canal de comunicação com a administração da IES para o encaminhamento de suas demandas;
- II. proporcionar oportunidades de intervenção crítica da gestão da Instituição, visando o exame das reivindicações formuladas, a melhoria das atividades desenvolvidas e dos serviços prestados pela IES;
- III. estimular a prática da cidadania, mediante a participação crítica do corpo discente, DOCENTE/TUTOR, técnico-administrativo e da comunidade externa na qualidade dos serviços educacionais prestados;
- IV. assegurar aos usuários dos serviços prestados pela IES, o direito à informação, orientando-os a respeito dos meios disponíveis para obtê-la.

**Art. 3º** O Ouvidor da Fundação Escola Lince LTDA – Faculdade FELK será nomeado pela Direção Geral.

**Art. 4º** São atribuições do Ouvidor:

- I. receber demandas, reclamações, sugestões, consultas, denúncias ou elogios provenientes da comunidade interna e externa da IES;
- II. encaminhar as demandas aos setores envolvidos com as solicitações para que possam:
  - a) no caso de reclamações, justificá-las e/ou corrigi-las, caso verdadeiras;
  - b) no caso de sugestões, examiná-las, adotá-las, ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
  - c) no caso de consultas, responder as questões dos solicitantes, orientando-os de acordo com as normas institucionais; e
  - d) no caso de elogios, conhecer os aspectos positivos e socializar aos setores interessados;
  - e) no caso de denúncias, encaminhá-las aos setores competentes para que verifiquem a veracidade das informações, apurem os fatos, garantindo o sigilo do denunciante.
- III. encaminhar à Direção informações sobre os casos.
- IV. encaminhar retorno ao solicitante, no prazo máximo de 72 horas.
- V. elaborar e divulgar, semestralmente, relatório dos atendimentos realizados pela Ouvidoria, devendo manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades.

**Art. 5º** Na Ouvidoria, os usuários são atendidos pessoalmente ou por telefone, assim como por *e-mail*.

**Art. 6º** São consideradas pertinentes à Ouvidoria as demandas, elogios ou reclamações que se referem:

- I. às instalações físicas, tais como: salas de aula, estacionamento, portarias, banheiros, laboratórios, pátio, dentre outros;
- II. aos setores e seus serviços, tais como: atendimento ao aluno, biblioteca, telefonia, vigilância, departamento de pessoal, setor de informática, dentre outros;
- III. aos serviços prestados pelas empresas que atuam nas dependências da IES, tais como: cantinas e serviços de reprografia;
- IV. aos funcionários técnico-administrativos e DOCENTE/TUTOR da IES, quando a solicitação for direcionada a eles;
- V. aos cursos, quando a solicitação for dirigida a eles; e
- VI. à direção, quando a solicitação for dirigida a ela.

**Art. 7º** A Ouvidoria é utilizada por toda comunidade acadêmica da IES, a saber, professores, funcionários, comunidade e alunos.

**Parágrafo Único.** A Ouvidoria não atende solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários, quando for o caso.

**Art. 8.** A Ouvidoria recebe:

- I. reclamações, nas quais o usuário se refere aos serviços prestados pela IES;
- II. sugestões, nas quais o usuário pode sugerir alternativas para melhorar os serviços prestados e/ou as instalações;
- III. elogios, nos quais o solicitante pode elogiar atitudes dos funcionários técnico-administrativos e/ou DOCENTE/TUTOR, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes; e
- IV. dúvidas que estejam relacionadas aos serviços prestados pela IES.

**Art. 9.** O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação.

Seringueiras, 16 de agosto de 2021.



**Antônio dos Santos**  
Presidente