# REGULAMENTO OUVIDORIA AJES

## CAPÍTULO I

## DA FINALIDADE

**Art. 1º.** Este Regulamento tem por finalidade disciplinar o uso da Ouvidoria da Faculdade do Noroeste 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 instalada em sala própria, nas dependências da instituição.

**§ 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, mediatamente, à Direção Institucional e 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, pelo endereço eletrônico http://www.ajes.edu.br/ouvidoria, pelo e-mail institucional ouvidoria@ajes.edu.br, ou ainda, por meio do aplicativo ClassApp (aplicativo institucional de mensagens instantâneas)

**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 Institucional e 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 Institucional e 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 Institucional e 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.