



**FACULDADE CATÓLICA DE RONDÔNIA**

*Qualidade e inclusão social*

Rua Gonçalves Dias, 290 - Centro - Porto Velho-RO - (69) 3211 4500

fcr@fcr.edu.br - www.fcr.edu.br

**FACULDADE CATÓLICA DE RONDÔNIA  
CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO  
RESOLUÇÃO FCR N.º 026 DE 2022  
REGULAMENTO DA OUVIDORIA**



**PORTO VELHO/RO  
2022**



**FACULDADE CATÓLICA DE RONDÔNIA**

*Qualidade e inclusão social*

Rua Gonçalves Dias, 290 - Centro - Porto Velho-RO - (69) 3211 4500

fcr@fcr.edu.br - www.fcr.edu.br

**RESOLUÇÃO Nº 026 DE 2022 - CONSAD  
REGULAMENTO DA OUVIDORIA**

Dispõe sobre as normas gerais e específicas relacionadas ao regulamento da ouvidoria da Faculdade Católica de Rondônia e dá outras providências.

**CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º A Ouvidoria da Faculdade Católica de Rondônia desempenha um papel essencial ao identificar necessidades e divulgar as principais questões da comunidade acadêmica, que funciona como um canal de soluções, harmonizador de conflitos e agente de melhorias na qualidade dos serviços prestados pela Instituição, buscando compreender e orientar mudanças.

§1.º A Ouvidoria atua como instrumento de avaliação do funcionamento dos serviços, intermediando demandas propostas por alunos, docentes, funcionários e a comunidade externa.

§2.º As manifestações podem ser anônimas, conforme desejado, e a Ouvidoria sugere medidas que assegurem a melhoria do desempenho institucional e o acesso às instâncias administrativas e acadêmicas, promovendo a acessibilidade e aproximando a comunidade.

Art. 2º A Ouvidoria está diretamente subordinada à Direção Administrativa, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

**CAPÍTULO II  
DOS OBJETIVOS**

Art. 3º São objetivos da Ouvidoria:

I. Receber e dar o devido encaminhamento às reclamações, críticas, sugestões, elogios ou demais contribuições que lhe forem dirigidas por membros da comunidade acadêmica ou externa;

II. Analisar as informações, reclamações e sugestões recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores competentes;

III. Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

IV. Reunir informações sobre diversos aspectos da instituição, contribuindo para a gestão institucional.

**CAPÍTULO III  
DOS USUÁRIOS**

Art. 4º A Ouvidoria pode ser utilizada por:

I. Discentes da Instituição;



- II. Colaboradores técnico-administrativos da Instituição;
- III. Docentes da Instituição;
- IV. Pessoas da comunidade local e regional.

## **CAPÍTULO IV DA FUNÇÃO**

Art. 5º A Ouvidoria tem as seguintes funções:

- I. Ouvir as reclamações, denúncias, elogios, solicitações, sugestões ou esclarecer as dúvidas sobre os serviços prestados;
- II. Receber as demandas da comunidade de forma imparcial, individualizada e transparente;
- III. Registrar e conduzir as demandas às áreas competentes para que possam ter ciência, explicarem os fatos e tomarem medidas cabíveis quando for o caso;
- IV. Acompanhar o andamento das demandas para garantir o atendimento no menor tempo possível;
- V. Facilitar o acesso gratuito, informal e direto a qualquer usuário e a todos os membros da comunidade acadêmica ao serviço da Ouvidoria;
- VI. Buscar as eventuais causas da deficiência do serviço prestado pela IES, objeto da manifestação, sugerindo medidas para evitar sua repetição;
- VII. Promover a divulgação do serviço de Ouvidoria;
- VIII. Zelar pela autonomia da Ouvidoria;
- IX. Cumprir e fazer cumprir este Regimento;
- X. Atuar na prevenção de conflitos.

## **CAPÍTULO V DOS CANAIS DE ATENDIMENTO**

Art. 6º Os canais de atendimento da Ouvidoria incluem:

- I. Site oficial;
- II. E-mail: [ouvidoria@fcr.edu.br](mailto:ouvidoria@fcr.edu.br);
- III. Formulário online;
- IV. QR Codes distribuídos pelo campus.

Parágrafo único: Esses canais oferecem diversas opções para que a comunidade acadêmica e externa possam registrar suas manifestações de maneira prática e acessível.

## **CAPÍTULO VI DO PROCESSO**

Art. 7º O processo de atendimento da Ouvidoria da Faculdade Católica de Rondônia funciona da seguinte forma:

- I – A demanda chega à Ouvidoria através do e-mail [ouvidoria@fcr.edu.br](mailto:ouvidoria@fcr.edu.br) e por formulário.
- II – A identificação do demandante pode ou não ser anônima.



III – Caso a demanda seja anônima, o texto é enviado na íntegra para os responsáveis de cada área, conforme foi encaminhado à Ouvidoria.

IV – Caso o conteúdo remete à possibilidade de identificação, o texto é reescrito e as partes que possam indicar o autor são omitidas antes de ser encaminhado aos responsáveis de cada área.

V – O autor é informado do recebimento da solicitação e de que ela foi encaminhada ao setor responsável.

VI – Assim que o setor responsável envia retorno sobre a demanda, a Ouvidoria o encaminha para o autor, encerrando o processo.

§1º Todos os atendimentos realizados pela Ouvidoria irão resguardar o sigilo das informações e o anonimato do autor, salvo os casos em que a identificação se faz necessária para a solução do problema apresentado.

§2º Os encaminhamentos serão sempre aos responsáveis por cada área. Quando a demanda envolver professores, os encaminhamentos serão aos seus respectivos coordenadores de curso. Quando a demanda envolver coordenadores de curso, os encaminhamentos serão ao Diretor Acadêmico ou ao seu substituto.

§3º Os encaminhamentos não resolvidos nas esferas do §2º serão, em último caso, encaminhados à esfera superior correspondente.

## **CAPÍTULO VII DA AUTONOMIA E COLABORAÇÃO**

Art. 8º A Ouvidoria tem plena autonomia funcional no exercício de suas atribuições em todos os setores acadêmicos e administrativos da FCR.

Parágrafo único: A ação da Ouvidoria far-se-á sem prejuízo das atividades específicas dos demais componentes organizacionais, os quais, contudo, estarão convocados a prestar auxílio por ela solicitado sempre que se fizer necessário.

## **CAPÍTULO VIII DO OUVIDOR**

Art. 9º O Ouvidor é um docente ou técnico-administrativo facilitador das relações entre os usuários e a instituição.

Art. 10º O Ouvidor será designado pelo Reitor e legitimado pelo CONSAD, escolhido dentre servidores docentes e técnico-administrativos.

Art. 11º O cargo de Ouvidor exige os seguintes requisitos:

I. Ter curso superior completo;

II. Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;

III. Ter desenvoltura para se comunicar tanto com a comunidade acadêmica quanto com a externa;



**FACULDADE CATÓLICA DE RONDÔNIA**

*Qualidade e inclusão social*

Rua Gonçalves Dias, 290 - Centro - Porto Velho-RO - (69) 3211 4500

fcr@fcr.edu.br - www.fcr.edu.br

- IV. Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações institucionais e/ou legais;
- V. Ser integrante dos quadros de funcionários da Instituição.

### **CAPÍTULO IX DA DOCUMENTAÇÃO**

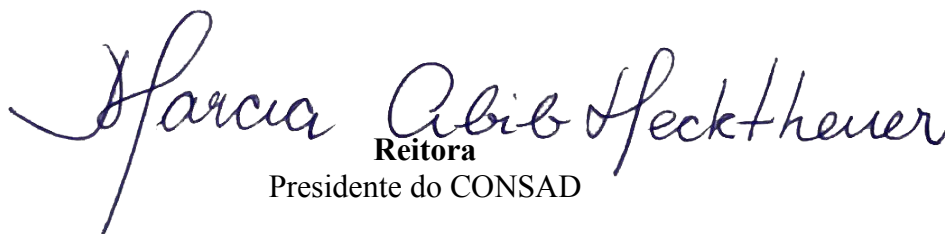
Art. 12º Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I. Data do recebimento da demanda;
- II. Data da resposta;
- III. Nome do solicitante;
- IV. Endereço/telefone/e-mail do solicitante;
- V. Proveniência da demanda – estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;
- VI. Tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VII. Situação apresentada;
- VIII. Resposta.

### **CAPÍTULO X DA DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 13º Este regulamento entra em vigor na data de sua publicação, revogando todas as disposições anteriores.

Porto Velho, 22 de dezembro de 2022.

  
**Reitora**  
Presidente do CONSAD