



FUNDAÇÃO UNIVERSITÁRIA VIDA CRISTÃ  
**FUNVIC**



Fundação Universitária  
Vida Cristã - Brasil  
Membro do Movimento de Clubes,  
Centros e Associações para a UNESCO

**FUNDAÇÃO UNIVERSITÁRIA VIDA CRISTÃ**

*Um projeto de Deus*

---

## REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA FUNVIC

### Título I – Da Natureza e Competência

Art. 1º A Ouvidoria da FUNVIC – Faculdade de Pindamonhangaba é um órgão de promoção e defesa dos direitos da Comunidade Acadêmica e da participação da Comunidade Extra Universitária em suas relações com a FUNVIC, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas.

Art. 2º Compete à Ouvidoria da FUNVIC às seguintes atribuições, além de outras decorrentes da sua área de atuação:

- I receber, apurar e encaminhar às autoridades competentes reclamações, críticas, comentários e sugestões de estudantes, professores, colaboradores do corpo técnico-administrativo e da sociedade, atuando com independência na produção de apreciações acerca da atuação dos órgãos acadêmicos e administrativos da FUNVIC;
- II receber denúncias a respeito de quaisquer violações de direitos individuais ou coletivos, de atos ilegais, bem como de qualquer ato de improbidade administrativa, praticado por pessoas de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente à atuação da FUNVIC;
- III promover as ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias junto aos órgãos competentes, solicitando as providências necessárias ao saneamento das irregularidades e/ou ilegalidades constatadas;
- IV promover, também, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, os direitos previstos na Constituição Federal e sem fazer acepção de pessoa;
- V recomendar às instâncias acadêmicas e administrativas à adoção de medidas que visem à melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição, a partir da sistematização de dados obtidos pela escuta das manifestações acolhidas;
- VI produzir, relatórios anuais e ou semestrais circunstanciado de suas atividades, a ser apresentado para apreciação, sempre que solicitado, para Direção/Presidência da FUNVIC.

### Título II – Da Estrutura, das Atribuições e das Competências



FUNDAÇÃO UNIVERSITÁRIA VIDA CRISTÃ  
**FUNVIC**



Fundação Universitária  
Vida Cristã - Brasil  
Membro do Movimento de Clubes,  
Centros e Associações para a UNESCO

Organização  
das Nações Unidas  
para a Educação,  
a Ciência e a Cultura

# FUNDAÇÃO UNIVERSITÁRIA VIDA CRISTÃ

*Um projeto de Deus*

---

## Capítulo I – Da Estrutura

Art. 3º A Ouvidoria da FUNVIC terá a seguinte estrutura administrativa:

I Ouvidor.

Art. 4º A Ouvidoria da FUNVIC será administrada por um Ouvidor, a ser indicado pelo Diretor da FUNVIC e aprovado pelo Conselho da FUNVIC.

## Capítulo II – Das Atribuições da Ouvidoria

Art. 5º No exercício de suas funções, a Ouvidoria tem as seguintes atribuições:

- I organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados em encaminhar suas manifestações;
- II orientar os docentes, os servidores técnico-administrativos, os alunos e a comunidade externa a respeito da melhor forma de encaminharem as suas demandas, instruí-las e acompanharem sua tramitação;
- III receber críticas, reclamações, denúncias e sugestões acerca dos procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de corrigi-los e aperfeiçoá-los junto aos órgãos competentes, buscando sempre o diálogo entre as partes;
- IV encaminhar as manifestações acolhidas ao órgão competente, solicitando a devida apuração e retorno à Ouvidoria a fim de informar ao manifestante a respeito das providências tomadas;
- V propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço;
- VI retornar com as respostas dos setores institucionais responsáveis incentivando o exercício da cidadania;

Parágrafo único. A Ouvidoria, caso solicitado, deverá manter sob sigilo o nome do demandante.

## Capítulo III – Das Competências do Ouvidor

Art. 6º Compete ao Ouvidor:

I ouvir os membros da comunidade da FUNVIC e o cidadão em geral, com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou pré-julgamento;



FUNDAÇÃO UNIVERSITÁRIA VIDA CRISTÃ  
**FUNVIC**



Fundação Universitária  
Vida Cristã - Brasil  
Membro do Movimento de Clubes,  
Centros e Associações para a UNESCO

**FUNDAÇÃO UNIVERSITÁRIA VIDA CRISTÃ**

*Um projeto de Deus*

II garantir aos usuários do serviço da Ouvidoria resposta por escrito às indagações e questões apresentadas, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

III buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, objeto da manifestação, evitando sua repetição;

IV recomendar as devidas alterações procedimentais para melhoria da qualidade dos serviços prestados, no atendimento aos membros da comunidade.

Art. 7º O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, visando garantir a dignidade do ser humano.

§ 1º No exercício de suas funções, o Ouvidor poderá se dirigir, oficial e diretamente, aos integrantes da comunidade acadêmica universitária para solicitar informações por escrito.

§ 2º O Ouvidor apresentará relatórios semestrais ou anuais à Direção/Presidência e ao Conselho da FUNVIC, com o número de atendimentos realizados.

§ 3º O Ouvidor exercerá mandato de quatro anos, podendo ser reconduzido.

Art. 8º As demandas e recomendações atendidas de forma insatisfatória, ou não atendidas, serão encaminhadas ao Diretor/Presidente, para ciência e adoção de medidas cabíveis.

Art. 9º O Diretor/Presidente poderá baixar instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria.

Art. 10. O Ouvidor terá garantido o direito à canal de voz junto ao Conselho da FUNVIC.

### **Título III – Da Documentação**

Art. 11. As demandas apresentadas à Ouvidoria deverão ser realizadas via e-mail em consonância com a Política de Sustentabilidade da FUNVIC, ficando documentadas, em ordem cronológica, constando em seu envio, bem como, os processos atenderão os itens abaixo:

I data registrada automaticamente no e-mail da demanda;

II nome do demandante;

III endereço eletrônico;



FUNDAÇÃO UNIVERSITÁRIA VIDA CRISTÃ  
**FUNVIC**



Fundação Universitária  
Vida Cristã - Brasil  
Membro do Movimento de Clubes,  
Centros e Associações para a UNESCO

Organização  
das Nações Unidas  
para a Educação,  
a Ciência e a Cultura

**FUNDAÇÃO UNIVERSITÁRIA VIDA CRISTÃ**

*Um projeto de Deus*

- 
- IV forma de contato mantido: *e-mail*;
- V proveniência da demanda: comunidade interna ou externa;
- VI tipo de demanda: denúncia, reclamação, dúvida, sugestão, elogio, outros;
- VII situação apresentada;
- VIII unidade envolvida;
- IX resposta;
- X data da resposta.

#### **Título IV – Dos Procedimentos Éticos**

Art. 12. O Ouvidor e sua equipe, no exercício de suas funções, devem zelar pela ética, integridade e dignidade da pessoa humana, atuando em consonância com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição da República Federativa do Brasil e dos Princípios Institucionais da FUNVIC.

#### **Título V – Das Disposições Gerais**

Art. 13. Os setores acadêmicos universitários deverão promover o retorno da informação e ou de documentação e ou dados necessários para a devida instrução de resposta a demandante.

Art. 14. O Diretor/Presidente assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria da FUNVIC cumpra as atribuições previstas neste Regimento.

Art. 15. Este Regimento entrará em vigor nesta data.

Pindamonhangaba-SP, 30 de dezembro de 2013.

**Luís Otávio Palhari**  
**Presidente da Fundação Universitária Vida Cristã**