



REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA FACULDADE CENEQUISTA NOSSA SENHORA DOS ANJOS

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA

Art. 1º - A Ouvidoria da FACENSA- Faculdade Cenequista Nossa Senhora dos Anjos é um elo entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas da Faculdade, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia.

Art. 2º - São objetivos da Ouvidoria:

- I. assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas; e
- II. reunir informações sobre diversos aspectos da Faculdade, com o fim de subsidiar o planejamento institucional.
- III. Favorecer a construção de uma nova cultura solidária e interativa entre os colaboradores da faculdade no aperfeiçoamento, melhoria e planejamento dos processos acadêmicos e administrativos;
- IV. trabalhar em sinergia com a Auto-avaliação Institucional, aprimorando e sugerindo ações de gestão acadêmica, funcional e administrativa;

CAPÍTULO II

DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º - O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Direção da faculdade, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor.

PARÁGRAFO ÚNICO: O Ouvidor será indicado e nomeado pelo Diretor da Mantenedora .

Art. 4º - O Ouvidor age de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I. facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;
- II. atuar na prevenção de conflitos;
- III. atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- IV. agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- V. resguardar o sigilo das informações; e
- VI. promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art. 5º - O Ouvidor tem as seguintes atribuições:

- I. receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;
- II. encaminhar às unidades envolvidas as solicitações para que possam:
 - a. No caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
 - b. No caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
 - c. No caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; e
 - d. No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.
- III. transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de quinze dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;
- IV. registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
- V. sugerir às instâncias administrativas, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- VI. retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada;

CAPÍTULO III DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 6º - O cargo de Ouvidor exige os seguintes requisitos:

- I. ter curso superior completo;
- II. possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;
- III. ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da casa; e
- IV. ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO

Art. 7º - Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente ou por telefone às quartas-feiras das 19h e 30m às 22h ou pelo o *e-mail* ouvidoria@facensa.com.br

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 8º - A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I – por estudantes ;
- II – por funcionários técnico-administrativos ;
- III – por docentes ;
- IV – por pessoas da comunidade local e regional; e
- V – por pessoas de outras comunidades.

PARÁGRAFO ÚNICO: A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

CAPÍTULO VI DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 9º - A Ouvidoria recebe:

- I – reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da Instituição e sobre serviços prestados pela faculdade;
- II – sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações da faculdade;
- III – consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações; e
- IV – elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na faculdade

CAPÍTULO VII DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 10º - São consideradas unidades da instituição , sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- I – as instalações físicas da Faculdade, como: salas de aula, banheiros, laboratórios, recepção e guarita;
- II – os setores técnico administrativos e seus serviços , como: Biblioteca, secretaria, tesouraria, protocolo, TI, coordenação dos cursos de graduação, Pesquisa e Extensão, Coordenação de Pós-Graduação, dentre outros;
- III – as empresas que atuam dentro da Faculdade e seus serviços, como: cantina, serviço de reprografia, dentre outros;
- IV – os funcionários técnico-administrativos e docentes da faculdade , quando a solicitação for direcionada;
- V – os cursos e departamentos, quando a solicitação for dirigida a eles como um todo;
- VI – a Diretoria , quando a solicitação for dirigida a ela.

CAPÍTULO VIII DAS INSTÂNCIAS

Art. 12º - Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

- I – no caso de solicitações ligadas às instalações físicas, a Direção ou coordenação de turno;
- II – no caso de solicitações ligadas a Setores e a seus serviços, ao Coordenador do Setor e Diretor ;
- III – no caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da Faculdade e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Diretor ;

IV – no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o Coordenador de turno e Diretor;

VI – no caso de solicitações ligadas especificamente a funcionário docente, o Coordenador de curso ;

VII – no caso de solicitações ligadas ao curso, o Coordenador do curso ;

VIII – no caso de solicitações ligadas às atividades de pós-graduação, pesquisa e extensão, o Coordenador de Pós-Graduação Pesquisa e Extensão ;

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

PARÁGRAFO SEGUNDO: As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas à Ouvidoria.

PARÁGRAFO TERCEIRO: Quando procuradas, as unidades têm até Cinco dias úteis para receber o Ouvidor e o mesmo prazo para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

CAPÍTULO IX DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 13º - 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 – forma de contato mantido-pessoal, por telefone ou por e-mail;

VI – proveniência da demanda-estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;

VII – tipo de demanda-reclamação, sugestão, consulta ou elogio;

VIII – unidade envolvida;

IX – situação apresentada; e

X – resposta.

Art. 14º - A documentação das solicitações pode ser acessada durante um ano, por qualquer pessoa, exceto no que diz respeito aos incisos III e IV do artigo anterior, ou seja, o nome e o endereço do solicitante.

CAPÍTULO X DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 15º - O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Direção .

Regulamento aprovado em reunião realizada em - _____