

**Campanha Nacional de Escolas da Comunidade**



**Faculdade CNEC Gravataí - RS**

**REGULAMENTO DA OUVIDORIA**



## REGULAMENTO DA OUVIDORIA

### CAPÍTULO I - DA OUVIDORIA

Art. 1º - A Ouvidoria da Faculdade CNEC Gravataí é um canal de comunicação entre a instituição e a sociedade, que incentiva a participação ativa de docentes, discentes, funcionários e comunidade em geral.

Art. 2º - São objetivos da Ouvidoria:

- I. Assegurar a participação da comunidade junto a Instituição;
- II. Ampliar canais de comunicação;
- 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. Fomentar o exercício da autocrítica e de reflexão, estimulando uma participação responsável de todos;
- V. Dirimir situações que impossibilitam o bom funcionamento institucional;
- VI. Reunir informações sobre diversos aspectos da Faculdade, com a finalidade de subsidiar o planejamento institucional;
- VII. Trabalhar em sinergia com a Auto-avaliação Institucional, aprimorando e propondo ações de gestão acadêmica, funcional e administrativa;
- VIII. Atuar de forma constante na busca de excelência no atendimento e na prestação de serviços educacionais.

### CAPÍTULO II - DO CARGO DE OUVIDOR

Art. 3º - O cargo de Ouvidor está vinculado à Direção da faculdade, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor.

PARÁGRAFO ÚNICO: O Ouvidor será indicado e nomeado pelo Diretor para um mandato de dois anos, podendo ser reconduzido por igual período.

### CAPÍTULO III - DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 4º - O Ouvidor deve simplificar procedimentos facilitando o acesso à Ouvidoria e agilizando as informações entre a instituição e o usuário/cidadão, e para tanto, apresenta as seguintes prerrogativas e atribuições:

- I. Representar o usuário/cidadão junto à instituição viabilizando um canal de comunicação com o público;
- II. Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho;
- III. Atuar com independência e autonomia, tendo como foco da sua atuação o serviço e não a política adotada;
- IV. Agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- V. Receber e registrar demandas de reclamações, sugestões, consultas ou elogios provenientes do usuário/cidadão;
- VI. Encaminhar aos setores envolvidos as solicitações para que possam:
  - a. No caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;
  - b. No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho;
  - c. No caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
  - d. No caso de sugestões: estudá-las e se pertinente adotá-las, ou justificar a impossibilidade de sua aplicação.
- VII. Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de dez dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições dos setores envolvidos
- VIII. Solicitar esclarecimento e propor modificações de procedimentos;
- IX. Buscar corrigir os erros, omissões e abusos;
- X. Atuar na prevenção de conflitos, sugerindo e recomendando soluções;
- XI. Exercer esta atividade com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou prejuízo;

- XII. Resguardar o sigilo total das informações;
- XIII. Zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade e moralidade;
- XIV. Utilizar as informações na melhoria do gerenciamento da instituição;
- XV. Retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada.

#### CAPÍTULO IV - DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 5º - O cargo de Ouvidor exige os seguintes requisitos:

- I. Conclusão do curso Superior;
- II. Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;
- III. Ter desenvoltura para se comunicar com os diversos setores da casa;
- IV. Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações dos setores.

#### CAPÍTULO V - DO ATENDIMENTO

Art. 6º - Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas por telefone, pessoalmente às segundas-feiras das 19h às 21h ou via e-mail [ouvidoria@facensa.edu.br](mailto:ouvidoria@facensa.edu.br).

#### CAPÍTULO VI - DOS USUÁRIOS

Art. 7º - A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I – por estudantes;
- II – por funcionários técnico-administrativos;
- III – por docentes;
- IV – por pessoas da comunidade local, regional e nacional.

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

#### CAPÍTULO VII - DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 8º - A Ouvidoria recebe:

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

#### CAPÍTULO VIII - DOS SETORES ENVOLVIDOS

Art. 9º - São considerados setores 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 Acadêmica, Central de Atendimento, TI, Coordenação dos Cursos de Graduação, Pós - Graduação, Pesquisa e Extensão, 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 IX - DAS INSTÂNCIAS

Art. 10º - 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;
- V. No caso de solicitações ligadas especificamente a funcionário docente, o Coordenador de curso;
- VI. No caso de solicitações ligadas ao curso, o Coordenador do curso;
- VII. 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 os setores pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

### PARÁGRAFO SEGUNDO:

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 X - 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: consulta, elogio, reclamação ou sugestão;
- VIII. Unidade envolvida;
- IX. Situação apresentada,
- 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 XI - DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 15º - O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pela direção, ouvido o Conselho Superior.