# REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA

**Capítulo I – Da Natureza da Ouvidoria**

**Art. 1º.** A Ouvidoria da Faculdade CNEC Campo Largo, prevista em seu Regimento Interno, constitui em um elo de comunicação entre as comunidades interna e externa e as instâncias administrativas e acadêmicas da Faculdade, visando auxiliar a gestão institucional e garantir a democracia e os padrões de qualidade dos serviços educacionais ofertados.

**Art. 2º.** O objetivo da Ouvidoria da Faculdade CNEC Campo Largo é assegurar a participação da comunidade acadêmica e da sociedade civil, de forma a contribuir para o planejamento institucional e promover o desenvolvimento da Faculdade.

**Capítulo II – Do Ouvidor e suas atribuições**

**Art. 3º.** A função de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Direção da Faculdade CNEC Campo Largo, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor da Instituição.

**Parágrafo único -** O Ouvidor da Faculdade CNEC Campo Largo é indicado pelo Diretor.

**Art. 4º.** O Ouvidor da Faculdade CNEC Campo Largo age de acordo com as seguintes prerrogativas presentes nos princípios pelos quais prima a Instituição:

1. facilitar e simplificar, ao máximo, o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;
2. atuar na prevenção de conflitos;
3. conduzir com cortesia e respeito o atendimento, evitando discriminação ou pré-julgamento;
4. agir com ética, integridade, transparência e imparcialidade;
5. zelar pelo sigilo das informações que lhe são confiadas pelo solicitante;
6. manter a identidade do solicitante em sigilo; e
7. promover a divulgação dos serviços da Ouvidoria.

**Art. 5º.** O Ouvidor da Faculdade CNEC Campo Largo possui as seguintes atribuições:

1. formalizar os canais de comunicação com os usuários, através de atendimento pessoal ou e-mail, para recebimento e protocolo de demandas que podem consistir em reclamações, sugestões, consultas e elogios, provenientes das comunidades interna e externa;
2. encaminhar as demandas protocoladas aos responsáveis dos setores envolvidos, realizando o acompanhamento do trâmite desta até a decisão final;
3. informar ao usuário a posição dos setores envolvidos e a decisão final;
4. manter contato com os coordenadores dos cursos e setores da Faculdade, a fim de assegurar que as demandas apresentadas sejam recebidas, analisadas e respondidas dentro do prazo determinado;
5. apresentar à Comissão Própria de Avaliação (CPA) as reivindicações, os questionamentos e os elogios dos usuários, para conhecimento, acompanhamento e, se necessário, providências cabíveis;
6. monitorar se a sugestão do usuário, quando aceita pela instituição, foi implementada ou está em pauta para implementação;
7. organizar e manter um registro de todas as demandas protocoladas na Ouvidoria e suas respectivas respostas até a decisão final; e
8. elaborar e divulgar à Direção os relatórios semestrais com dados gerais sobre as atividades da Ouvidoria.

**Art. 6°.** O Ouvidor, antes de registrar qualquer demanda trazida a ele, deve se certificar de que foram esgotadas todas as demais instâncias competentes.

**Art. 7°.** O Ouvidor notificará os responsáveis dos setores envolvidos pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso, devendo os mesmos dispensar o tempo necessário para que as informações solicitadas sejam respondidas, formalmente, no prazo estabelecido.

**Capítulo III – Dos requisitos para a função de Ouvidor**

**Art. 8º.** A função de Ouvidor da Faculdade CNEC Campo Largo será exercida por funcionário que apresente os seguintes requisitos:

1. possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;
2. ter desenvoltura para se comunicar com as diversas instâncias da Faculdade; e
3. ser sensível para compreender os problemas dos usuários e, ao mesmo tempo, as possibilidades de atendimento ou limitações da Instituição.

**Capítulo IV – Do atendimento da ouvidoria**

**Art. 9º.** Na Ouvidoria, os usuários são atendidos pessoalmente, de segunda a sexta-feira, no horário compreendido entre 08:00 às 16:00 h ou pelo e-mail [ouvidoria.campolargo@cnec.br](mailto:ouvidoria.campolargo@cnec.br).

**Parágrafo único -** O atendimento poderá ainda ser realizado através de protocolo preenchido na secretaria da Instituição ou formulário eletrônico disponível no site da Instituição, bem como agendamento para atendimento em outros horários.

**Capítulo V – Dos encaminhamentos e prazos**

**Art. 10º.** As demandas recebidas pela Ouvidoria seguirão os seguintes encaminhamentos:

1. Dúvidas e solicitações de competência das áreas de Educação, Secretaria Acadêmica, Recursos Humanos, Departamento Pessoal, Financeiro, Tecnologia da Informação/Sistemas, Compras, serão encaminhadas aos setores responsáveis, conforme o caso, para análise, apuração, encaminhamento, e retorno à Ouvidoria;
2. Dúvidas, críticas ou reclamações referentes à estrutura, prática pedagógica, atendimento, docentes e equipe técnico-pedagógica serão encaminhadas ao Diretor da Instituição Educacional referida, para análise, apuração, encaminhamento, e retorno à Ouvidoria;
3. Denúncias e reclamações referentes a Supervisores de área e demais colaboradores da Mantenedora serão encaminhadas setor responsável, para análise, apuração, encaminhamento junto aos Coordenadores, e retorno à Ouvidoria;
4. Denúncias e reclamações referentes às Coordenações, serão encaminhadas ao Diretor da referida Instituição, para análise, apuração, encaminhamento e retorno à Ouvidoria;
5. Elogios, sugestões e solicitação de informações serão encaminhados às áreas ou instâncias referidas.

**Art. 11.** Os retornos aos usuários serão realizados, exclusivamente, pela OUVIDORIA e observarão os seguintes prazos:

1. Dúvidas e solicitações encaminhadas aos setores responsáveis da Instituição, prazo de retorno à OUVIDORIA de 2 (dois) dias úteis;
2. Dúvidas, críticas ou reclamações encaminhadas ao Diretor da Instituição Educacional referida, prazo de retorno à OUVIDORIA de 5 (cinco) dias úteis;

**Parágrafo único -** A Ouvidoria terá o prazo de até 7 (sete) dias úteis, a contar do recebimento do registro, para retorno ao usuário, com os esclarecimentos, informações e orientações decorrentes da demanda.

**Capítulo VI – Dos usuários dos serviços de ouvidoria**

**Art. 12.** A Ouvidoria pode ser utilizada por:

1. alunos dos cursos de graduação, pós-graduação e extensão da Faculdade CNEC Campo Largo;
2. funcionários docentes da Faculdade CNEC Campo Largo;
3. funcionários técnico-administrativos da Faculdade CNEC Campo Largo; e
4. pessoas da sociedade civil.

§1º. Serão respondidas apenas as demandas apresentadas por escrito, datadas, assinadas e protocoladas ou enviadas ao e-mail da Ouvidoria.

§2º. A Ouvidoria garante o sigilo do nome e dos dados pessoais do usuário.

**Capítulo VII – Da documentação**

**Art. 13.** Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica. Nos registros das demandas devem constar as seguintes informações:

1. data do recebimento da demanda;
2. nome e condição (aluno/professor/técnico-administrativo/sociedade civil) do usuário;
3. e-mail/registro acadêmico/telefone do solicitante;
4. forma de contato mantido – pessoal ou e-mail;
5. tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
6. situação apresentada; e
7. data e informe do resultado.

**Parágrafo único –** O Ouvidor deverá manter organizado arquivo das demandas recebidas, no interesse do usuário e da Instituição.

**Capítulo VIII – Da divulgação da ouvidoria**

**Art. 14.** A Ouvidoria divulgará, semestralmente, à Direção da Faculdade os dados gerais do serviço prestado, bem como à Comissão Própria de Avaliação (CPA).

**Art. 15.** A divulgação à Direção consistirá em relatório que abrangerá os seguintes dados:

1. o movimento das demandas recebidas por mês, com o número de solicitações definidas como reclamações, sugestões, consultas e elogios;
2. o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente e através de e-mail ou formulário eletrônico;
3. o número total das demandas recebidas em cada mês e no semestre;
4. os encaminhamentos adotados, desde que sejam de interesse comum e não possuam caráter sigiloso;
5. o número de demandas cujo trâmite chegaram a uma solução final, em cada mês e no semestre;
6. o *feedback* dos usuários em relação à solução final das demandas protocoladas (se positivo, negativo ou indiferente), em cada mês e no semestre; e
7. a identificação de possíveis setores da Instituição não colaborativos no retorno final do Ouvidor à demanda do usuário.

**Capítulo IX – Das disposições gerais**

**Art. 16.**. Os casos omissos neste Regulamento devem ser resolvidos pela direção.

**Art. 17.** O presente Regulamento entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições contrárias.

# Campo Largo, 03 de março de 2015.