

Portaria DIR nº 622 /2015

Florianópolis, 11 de dezembro de 2015.

***Aprova o Regulamento da Ouvidoria
da Faculdade Cesusc.***

A Diretora da Faculdade Cesusc, Instituição de Ensino Superior integrante do Sistema Federal de Ensino do Ministério da Educação, mantida pelo Complexo de Ensino Superior de Santa Catarina (Cesusc), no uso de suas atribuições regimentais,

Resolve:

Art. 1º - Aprovar o Regulamento da Ouvidoria da Faculdade Cesusc, anexo.

Art. 2º - É obrigatória, por parte do usuário, a observância das normas definidas pelo Regulamento da Ouvidoria.

Publique-se,
Cumpra-se.



Betina Ines Backes
Diretora Geral

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º. A Ouvidoria da Faculdade Cesusc é um canal de interlocução entre a comunidade (acadêmica ou externa) e as instâncias administrativas da Faculdade, buscando fornecer subsídios para o aperfeiçoamento dos processos de gestão da Instituição.

Art. 2º. São objetivos da Ouvidoria da Faculdade Cesusc:

- 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 contribuir para a gestão institucional.

CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º. A função de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligadas diretamente à Direção Geral da Faculdade;

Parágrafo Único. Cabe a Direção Geral da Faculdade a designação da função de Ouvidor por meio de Portaria específica de designação.

Art. 4º. O Ouvidor da Faculdade Cesusc age de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I. facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de 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;
- VI. atuar com agilidade e precisão;
- VII. promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários agentes que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.



Art. 5º. O Ouvidor da Faculdade Cesusc tem as seguintes atribuições:

- I. receber demandas: reclamações, sugestões, solicitações, consultas ou elogios provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;
- II. encaminhar as solicitações às unidades envolvidas 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;
 - d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admiráveis do trabalho.
- III. transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de 10 (dez) 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. encaminhar, semestralmente, o Relatório das Solicitações ao Diretor Geral, não podendo constar os nomes dos usuários;
- VI. elaborar e divulgar relatórios periódicos sobre o andamento da Ouvidoria;
- VII. manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- VIII. sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- IX. 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 da Faculdade Cesusc exige os seguintes requisitos:

- I. ter Curso Superior completo;
- II. possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, descrição e organização;
- III. ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da casa;
- IV. sensibilizar-se 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 ainda por e-mail e por meio do formulário *on line*, disponível no site da Faculdade Cesusc, na internet, durante 24 (vinte e quatro) horas, todos os dias.

- I. o atendimento presencial deverá ser previamente agendado por telefone ou via e-mail;
- II. o solicitante deverá informar previamente a demanda de atendimento.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 8º. A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. por estudantes da Faculdade Cesusc;
- II. por colaboradores técnico-administrativos da Faculdade Cesusc;
- III. por docentes da Faculdade Cesusc;
- IV. por pessoas da comunidade local e regional;
- 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: o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da Instituição e sobre serviços prestados pela Faculdade Cesusc;
- II. sugestões: o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações da Faculdade Cesusc;
- III. consultas: o solicitante pode obter variadas informações;
- IV. elogios: o solicitante pode elogiar os colaboradores técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na Faculdade Cesusc.

CAPÍTULO VII DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 10. Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro devem constar os seguintes dados:

- 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, *e-mail* ou formulário *on line*;
- VI. proveniência da demanda: estudante, colaborador técnico-administrativo, docente ou comunidade externa;
- VII. tipo de demanda: reclamação, sugestão, solicitação, consulta ou elogio;
- VIII. unidade envolvida;
- IX. situação apresentada;
- X. resposta.

Art. 11. A Direção da Faculdade recebe, semestralmente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

Art. 12. A Entidade Mantenedora da Faculdade, caso requeira, recebe a listagem das solicitações relacionadas, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

Art. 13. O presente regulamento foi aprovado pela Portaria nº 622/2015, de 11 de dezembro de 2015, da Direção Geral da Faculdade Cesusc.

