



REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA FACULDADE CRISTO REI – FACCREI

CORNÉLIO PROCÓPIO

2018

SUMÁRIO

CAPÍTULO I – DA OUVIDORIA	2
CAPÍTULO II – DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES.....	2
CAPÍTULO III – DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR	4
CAPÍTULO IV – DO ATENDIMENTO.....	5
CAPÍTULO V – DOS USUÁRIOS.....	6
CAPÍTULO VI – DAS CATEGORIAS DE DEMANDA.....	6
CAPÍTULO VII – DAS INSTÂNCIAS	7
CAPÍTULO VIII – DA DOCUMENTAÇÃO	8
CAPÍTULO IX – DA DIVULGAÇÃO	9
CAPÍTULO X – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	10

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA FACULDADE CRISTO REI – FACCREI

CAPÍTULO I – DA OUVIDORIA

Art. 1º. A Ouvidoria da Faculdade Cristo Rei – FACCREI representa um elo entre a comunidade acadêmica e as instâncias administrativas da Instituição, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia no âmbito da FACCREI.

Art. 2º. São objetivos da Ouvidoria da FACCREI:

I. assegurar a participação da comunidade na FACCREI, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;

II. reunir informações sobre diversos aspectos da FACCREI, com o fim de contribuir para a gestão institucional.

CAPÍTULO II – DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º. O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Diretoria Geral da FACCREI, sendo o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor Geral da FACCREI.

Parágrafo Único. O Ouvidor da FACCREI é indicado e nomeado pelo Diretor Geral da FACCREI, para um mandato de 02 (dois) anos, permitida a recondução.

Art. 4º. O Ouvidor deve agir de acordo com as seguintes prerrogativas:

I. facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA FACULDADE CRISTO REI – FACCREI

FACULDADE CRISTO REI – FACCREI

PR 160, s/n – Conjunto Universitário
CEP 86300-000 - CORNÉLIO PROCÓPIO – PR

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. 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:

- no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
- no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
- no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;
- no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.

III. transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de 05 (cinco) 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, bimestralmente, ao Diretor Geral da FACCREI, a Listagem das Solicitações à Ouvidoria, não podendo constar os nomes dos usuários;

VI. elaborar e divulgar relatórios bimestrais 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 FACCREI;

IX. retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada;

X. planejar, executar e analisar pesquisas anuais de clima – com funcionários técnico-administrativos e docentes da FACCREI – e pesquisas anuais de satisfação – com estudantes dos cursos de graduação, dos programas de pós-graduação e da extensão da FACCREI;

XI. divulgar os resultados das pesquisas.

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. apresentar competências para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, descrição e organização;

III. ter desenvoltura para se comunicar;

IV. ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, os limites reais impostos pelas normas institucionais.

CAPÍTULO IV – DO ATENDIMENTO

Art. 7º. Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente e também por outros meios de comunicação (telefone, e-mail e fax), de segunda-feira a sexta-feira, nos mais diversos turnos de funcionamento da FACCREI.

Art. 8º. São considerados atendimentos da Ouvidoria os que se referem:

I. as instalações físicas da FACCREI;

II. os setores da FACCREI e seus serviços;

III. as empresas que atuam dentro da FACCREI e seus serviços;

IV. os funcionários técnico-administrativos e docentes da FACCREI, quando a solicitação for direcionada;

V. os cursos, quando a solicitação for dirigida a eles como um todo;

VI. a direção da FACCREI, quando a solicitação for dirigida a ela.

CAPÍTULO V – DOS USUÁRIOS

Art. 9º. A Ouvidoria pode ser utilizada:

I. por estudantes da FACCREI;

II. por funcionários técnico-administrativos da FACCREI;

III. por funcionários docentes da FACCREI;

IV. por pessoas da comunidade local e regional;

V. por pessoas de outras comunidades.

Parágrafo Único. A Ouvidoria não atende solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

CAPÍTULO VI – DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 10. A Ouvidoria recebe:

I. reclamações, nas quais o solicitante se refere aos serviços prestados pela FACCREI;

II. sugestões, nas quais o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar os serviços prestados e/ou as instalações;

III. consultas, nas quais o solicitante pode obter variadas informações;

IV. elogios, nos quais o solicitante pode elogiar funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes.

CAPÍTULO VII – DAS INSTÂNCIAS

Art. 11. Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias:

I. no caso de solicitações ligadas às instalações físicas, o Diretor Geral e o Diretor Administrativo;

II. no caso de solicitações ligadas aos setores da FACCREI e seus serviços, os responsáveis pelos mesmos, assim como o Diretor Geral e o Diretor Administrativo;

III. no caso de solicitações ligadas às empresas que atuam dentro da FACCREI e seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Diretor Geral e o Diretor Administrativo;

IV. no caso de solicitações ligadas a funcionários técnico-administrativos da FACCREI, o chefe do setor e/ou Diretor Geral e o Diretor Administrativo;

V. no caso de solicitações ligadas a funcionários docentes da FACCREI, o Coordenador de Curso e/ou Diretor Geral e o Diretor Acadêmico;

VI. no caso de solicitações ligadas aos cursos, o Coordenador de Curso e/ou Diretor Geral e o Diretor Acadêmico;

VII. caso de solicitações ligadas à direção da FACCREI, o Diretor Geral, o Diretor Administrativo e/ou Diretor Acadêmico.

CAPÍTULO VIII – DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 12. Todas as solicitações endereçadas a Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujos registros devem constar:

I. data do recebimento da demanda;

II. data da resposta;

III. nome do solicitante;

IV. endereço, telefone ou e-mail do solicitante;

V. forma de contato mantido – pessoal, por telefone, via eletrônica e fax;

VI. proveniência da demanda – discente, funcionário técnico-administrativo, docente, egresso ou sociedade civil;

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

VIII. situação apresentada;

IX. resposta.

Art. 13. O relatório emitido pela Ouvidoria poderá ser acessado durante o ano corrente, por qualquer pessoa da comunidade acadêmica, devendo ser mantido o sigilo, conforme descrito nos incisos III e IV do artigo anterior.

Art. 14. O Diretor Geral da FACCREI recebe, bimestralmente, o relatório das solicitações encaminhadas a Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

CAPÍTULO IX – DA DIVULGAÇÃO

Art. 15. A Ouvidoria deve divulgar, bimestralmente, os dados gerais dos atendimentos recebidos nos dois meses antecedentes.

Art. 16. A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

- I. o número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas dos dois meses;
- II. o movimento das demandas recebidas por mês, com o número de solicitações registradas de acordo com cada grupo de usuários;
- III. o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, por meio de e-mail ou por telefone/fax;
- IV. as categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria – reclamações, sugestões, consultas e elogios – relacionadas aos grupos de usuários.

CAPÍTULO X – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 17. As situações omissas ou de interpretação duvidosas surgidas da aplicação das normas deste Regulamento, deverão ser dirimidas pelo Diretor Geral da FACCREI, ouvido o Conselho de Administração Superior da FACCREI.

Art. 18. Este Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Administração Superior da FACCREI.