



FACULDADE **CATUAÍ**

## **REGULAMENTO DA OUVIDORIA**

### **CAPÍTULO I DA OUVIDORIA**

**Art. 1º.** A Ouvidoria da Faculdade Catuaí é um canal de comunicação entre a comunidade acadêmica, comunidade externa, docentes e as instâncias administrativas da Instituição, visando agilizar e aperfeiçoar as ações administrativas e evidenciar a democracia.

**Art. 2º.** São objetivos da Ouvidoria da Faculdade Catuaí:

I – assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria contínua das atividades desenvolvidas;

II – reunir informações sobre diversos aspectos da Instituição, com a finalidade de subsidiar o planejamento institucional.

### **CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES**

**Art. 3º.** O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Direção Geral da Faculdade Catuaí, estando o Ouvidor subordinado diretamente à Direção.

**Art. 4º.** O Ouvidor da Faculdade Catuaí atua de acordo com as seguintes prerrogativas:

I – facilitar e simplificar o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;

II – atuar na prevenção de conflitos;

III – atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento,

IV – agir com integridade, transparência e imparcialidade;

V – resguardar o sigilo das informações, bem como nome e dados dos envolvidos, salvo casos que a identificação seja indispensável para a solução do problema do interessado; e

VI – promover a divulgação da Ouvidoria, fazendo com que a mesma se torne conhecida pelo público que poderá ser beneficiado pelo seu trabalho.

**Art. 5º.** São atribuições do Ouvidor da Faculdade Catuaí:

I – receber demandas referentes às reclamações, sugestões, denúncias, divulgação, consultas, agradecimentos ou elogios, tanto de pessoas da comunidade interna quanto da comunidade externa;

II – encaminhar aos setores envolvidos 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: estudá-las se apropriadas, adotá-las ou, se inviáveis, justificar a impossibilidade de adoção;

c) No caso de denúncias: apurar os fatos e tomar as medidas cabíveis ou não reconhecê-las como verdadeiras;

d) No caso de divulgação: aceitá-las ou ignorá-las;

- e) No caso de consultas: responder as questões dos solicitantes;
- f) No caso de agradecimentos e elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho;
- III - Transmitir aos solicitantes, no prazo de no máximo 7 (sete) dias úteis, contatos do recebimento da resposta do reclamado, as posições dos setores envolvidos;
- IV – Acompanhar o andamento das solicitações, controlando o cumprimento do prazo estabelecido para resposta;
- V – Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas dadas aos usuários;
- VI – Elaborar e divulgar à Direção e a Comissão Própria de Avaliação - CPA relatórios semestrais informando o andamento da Ouvidoria não podendo constar os nomes dos usuários;
- VII - Manter atualizadas as informações referentes as suas atividades;
- VIII – Identificar e sugerir aos órgãos competentes medidas de aperfeiçoamento e de funcionamento da Instituição.

### CAPÍTULO III DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

**Art. 6º.** O cargo de Ouvidor da Faculdade Catuaí 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 os diversos setores da Instituição;
- IV – ter sensibilidade para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações dos demandados.

### CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO

**Art. 7º.** Na ouvidoria, os usuários são atendidos pessoalmente, com agendamento, bem como por telefone, e-mail ou por intermédio de formulário on-line, disponível no site da Instituição. A ouvidoria atende pessoalmente de segunda a sexta-feira, nos horário 15h às 20h30min.

### CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

**Art. 8º.** A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I – Por estudantes da IES;
- II – Pelo corpo docente e técnico administrativo;
- III – Por pessoas da comunidade externa.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** A Ouvidoria não atende às solicitações anônimas, garantindo o sigilo sobre o nome e dados dos usuários.

CAPÍTULO VI  
DAS CATEGORIAS DAS DEMANDAS

**Art. 9º.** A ouvidoria recebe:

- I – Reclamações: sobre qualquer setor ou serviço prestado pela Instituição;
- II – Sugestões: em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar os setores, os serviços prestados pela Instituição;
- III - Denúncias: em que o usuário relata irregularidades relacionadas a IES, dentro ou fora da unidade;
- IV – Divulgação: o solicitante pede para divulgar dentro da Instituição produtos ou serviços;
- V – Consultas: em que o usuário pode obter informações variadas; e
- VI – Elogios: o usuário pode elogiar o corpo docente ou técnico-administrativo da IES e/ou serviços, instalações físicas dentre outros.

CAPÍTULO VI  
DOS SETORES ENVOLVIDOS

**Art. 10º.** São considerados setores da Faculdade Catuaí, sobre os quais a Ouvidoria pode receber demandas:

- I – As instalações físicas da Faculdade, como: salas de aula, estacionamento, banheiros, laboratórios, recepção, dentre outros;
- II – Os setores da Faculdade Catuaí e seus serviços como: Biblioteca, Pesquisa e Extensão, Coordenações de Curso de Graduação e Pós-Graduação, Secretaria Acadêmica, Protocolo, Setor Financeiro, Setor de Marketing, Informática, Recepção, Zeladoria, dentre outros;
- III – As empresas que atuam dentro da Faculdade e seus serviços, como: cantina, reprografia, dentre outros;
- IV – Os funcionários técnico-administrativos e docentes da IES, quando a solicitação for direcionada;
- V – Os cursos e coordenadores, quando a solicitação for dirigida a eles;
- VI – O SAJ, quando a solicitação for direcionada a ele;
- VII – A Direção Geral, quando a solicitação se dirigir a ela.

CAPÍTULO VII  
DAS INSTÂNCIAS

**Art. 11º.** Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro dos setores envolvidos:

- I – No caso de solicitações ligadas às instalações físicas, a Direção Geral ou Assessoria Acadêmica da Instituição;
- II – No caso de solicitações ligadas a Setores e a seus serviços, o Encarregado do Setor, Assessoria Acadêmica ou Direção Geral;
- III – No caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da Faculdade e seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação à Direção Geral;
- IV – No caso de solicitações ligadas especificamente a um Docente, o Coordenador de Curso, Assessoria Acadêmica e Direção Geral;
- IV – No caso de solicitações ligadas a um Curso, o Coordenador de Curso, Assessoria Acadêmica e Direção Geral;

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** A Ouvidoria pode contatar com os setores pessoalmente, através de telefone ou e-mail, de acordo com a complexidade do caso.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Os setores envolvidos devem dispensar o tempo necessário para atender as questões da Ouvidoria.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** Os setores ligados a uma demanda tem até 5 (cinco) dias úteis para se posicionar sobre o encaminhamento.

## CAPÍTULO VIII DA DOCUMENTAÇÃO

**Art. 12º.** Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, e devem constar as seguintes informações:

- I – data de recebimento;
- II – data da resposta;
- III – dados do solicitante;
- IV – forma de contato mantido;
- V – proveniência da demanda (estudante, funcionário, comunidade externa etc.)
- VI – tipo de demanda;
- VII – setor envolvido;
- VIII – situação apresentada; e
- IX – resposta

**Art. 13º.** A Direção Geral da Faculdade recebe periodicamente, as listagens das demandas encaminhadas à Ouvidoria.

## CAPÍTULO IX DA DIVULGAÇÃO

**Art. 14º.** A Ouvidoria divulgará, semestralmente, por meio de relatório, os dados gerais dos serviços solicitados.

**Art. 15º.** A divulgação abrange os seguintes dados:

- I – Número total das demandas recebidas no semestre;
- II – Número de solicitações registradas de acordo com cada setor e
- III – As categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria e relacionadas ao grupo de usuário.

## CAPÍTULO X DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 16º.** O afastamento do Ouvidor poderá ocorrer:

- I – A pedido do próprio Ouvidor;
- II – Pela ineficiência ou negligência reiterada;
- III – Mediante dispensa de ofício.

§ A dispensa de ofício dependerá de maioria simples do Conselho Superior;

**Art. 17º.** O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior.

Cambé, 2013.