



Campanha Nacional de Escolas da Comunidade  
Faculdade Cenecista Nossa Senhora dos Anjos  
Credenciada pela Portaria Ministerial nº 1.267/2002 - D.O.U. de 26/04/2002



## **REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA FACULDADE CENECISTA NOSSA SENHORA DOS ANJOS**

### **CAPÍTULO I**

#### **DA OUVIDORIA**

**Art. 1º** - A Ouvidoria da FACENSA- Faculdade Cenecista Nossa Senhora dos Anjos é um elo entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas da Faculdade, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia.

**Art. 2º** - São objetivos da Ouvidoria :

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 subsidiar o planejamento institucional.

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. trabalhar em sinergia com a Auto-avaliação Institucional, aprimorando e sugerindo ações de gestão acadêmica, funcional e administrativa;

### **CAPÍTULO II**

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

**Art. 3º** - O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Direção da faculdade, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** O Ouvidor será indicado e nomeado pelo Diretor.

**Art. 4º** - O Ouvidor age de acordo com as seguintes prerrogativas:

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

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:

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 doção;

c. No caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; e d. No caso de elogios:

conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.

- III. transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de 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. sugerir às instâncias administrativas, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- VI. 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 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 as diversas unidades da casa; e
- IV. ser sensível 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 por telefone às quartas-feiras das 19h às 21h e 15m ou pelo o e-mail [ouvidoria@facensa.com.br](mailto:ouvidoria@facensa.com.br)

### **CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS**

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

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

### **CAPÍTULO VII DAS UNIDADES ENVOLVIDAS**

**Art. 10º** - São consideradas unidades 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, tesouraria, protocolo, TI, coordenação dos cursos de graduação, Pesquisa e Extensão, Coordenação de Pós-Graduação, 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 VIII DAS INSTÂNCIAS**

**Art. 12º** - 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;
- VI – no caso de solicitações ligadas especificamente a funcionário docente, o Coordenador de curso;
- VII – no caso de solicitações ligadas ao curso, o Coordenador do curso ;
- VIII – 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 as unidades pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas à Ouvidoria.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** 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 IX 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-reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VIII – unidade envolvida;
- IX – situação apresentada, e;

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 X**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

Gravataí, dezembro de 2008.