

RESOLUÇÃO CSA N.º 08/2010

**APROVA O REGULAMENTO DA OUVIDORIA
DA FAE BLUMENAU.**

O Presidente do Conselho Superior de Administração – CSA, no uso das atribuições que lhe confere o art. 8º, III, do Regimento e em cumprimento à deliberação do Colegiado em 05 de julho de 2010, constante do Processo CSA 08/2010 – Parecer CSA 08/2010, baixa a seguinte:

R E S O L U Ç Ã O

Art. 1º Fica aprovado, conforme anexo, o Regulamento da Ouvidoria da FAE Blumenau.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor nesta data.

Blumenau, 05 de julho de 2010.

Frei Nelson José Hillesheim, OFM
Presidente

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I Da Ouvidoria

Art. 1º A Ouvidoria é um serviço de relacionamento da FAE Blumenau, vinculado à Diretoria-Geral, disponível a todos os públicos de interesse da Instituição.

§1º As ações da Ouvidoria devem ser desenvolvidas de modo a assegurar o atendimento acessível, confidencial, imparcial, ético e comprometido com os direitos do manifestante e com o cumprimento das normas e princípios da Instituição.

§2º São objetivos da Ouvidoria:

- I. assegurar ao usuário a oportunidade de ter a sua demanda reavivada caso o atendimento recebido anteriormente não tenha sido considerado satisfatório;
- II. assegurar que o atendimento seja acessível a todos os públicos, com diferentes canais de comunicação, como telefone, e-mail, correspondência e escuta pessoal;
- III. assegurar a imparcialidade e igualdade nos atendimentos prestados pela Instituição;
- IV. assegurar o direito de manifestação independentemente de a consideração ser procedente ou não;
- V. assegurar que o manifestante receba retorno, com as devidas justificativas, para todo e qualquer assunto;
- VI. assegurar ao manifestante a oportunidade de ter sua demanda levada ao conhecimento da Diretoria-Geral e Diretoria Acadêmica, caso seja necessário;
- VI. assegurar o relacionamento de respeito e confiança entre a Instituição e os manifestantes.

Art. 2º A Ouvidoria será composta por um Ouvidor, de livre escolha da Diretoria-Geral, e por membros encarregados das atividades ordinárias do setor, sob a coordenação do Ouvidor.

Parágrafo único. O mandato do Ouvidor constante do *caput* será de 02 (dois) anos, podendo ser reconduzido.

CAPÍTULO II Da Competência da Ouvidoria

Art. 3º A Ouvidoria, coordenada pelo Ouvidor, deve receber, acompanhar, registrar e oferecer resposta, ou soluções às demandas dos usuários.

Art. 4º É competência da Ouvidoria:

- I. divulgar os serviços da Ouvidoria, interna e externamente;

- II. Assegurar que o público descrito tenha conhecimento e acesso aos serviços da Ouvidoria;
- III. receber as considerações enviadas pelos diversos canais de comunicação, telefone, e-mail, correspondência e escuta pessoal e encaminhar aos setores ou responsáveis, para o devido retorno;
- V. assegurar que todos os contatos realizados com a Instituição recebam retorno, justificativa e solução, quanto às considerações enviadas, no prazo máximo de 48 horas;
- VI. realizar pesquisa de satisfação após 05 (cinco) dias do recebimento do contato;
- VII. manter a Direção informada dos casos de maior relevância, recorrentes ou de retorno urgente.

CAPÍTULO III **Da Competência do Ouvidor**

Art. 5º Compete ao Ouvidor coordenar e supervisionar as atividades da Ouvidoria, tendo em vista a consecução de seus objetivos:

- I. apresentar ao Diretor-Geral e Diretor Acadêmico, mensalmente, relatórios e pesquisas com as informações geradas pela Ouvidoria;
- II. acompanhar para que todos os que entrarem em contato com a Ouvidoria, tenham suas demandas respeitadas e o retorno assegurado;
- III. acompanhar e assegurar que o prazo para retorno seja cumprido;
- IV. manter o Diretor-Geral e Diretor Acadêmico informados dos assuntos de maior relevância, dos assuntos sem retornos e os de grande demanda que estabeleçam situação de insatisfação geral ou situação de risco;
- V. acompanhar os prazos estabelecidos para solução das demandas recebidas;
- VI. capacitar a equipe para atendimento adequado: imparcial, ético, comprometido e sigiloso em toda e qualquer circunstância de insatisfação;
- VII. assegurar àqueles que desejarem o sigilo quanto a sua identificação;
- VIII. emitir parecer junto à Direção quando a conclusão estiver em desacordo com os direitos do manifestante ou com as determinações, normas ou princípios da Instituição.

Art. 6º Mensalmente o Ouvidor deve remeter relatórios à Comissão Própria de Avaliação – CPA, à Diretoria-Geral e Diretoria Acadêmica, com subsídios informacionais para a avaliação institucional, de forma a cumprir integralmente a dimensão *Comunicação com a Sociedade* exposta pelo Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior – SINAES.

CAPÍTULO IV
Dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor Geral

Art. 7º Para o cargo de Ouvidor Geral da FAE São José dos Pinhais exige-se os seguintes requisitos:

- I. ter curso Superior Completo;
- II. possuir capacidade de assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;
- III. ter desenvoltura para comunicar-se com os diversos setores da FAE;
- IV. ter capacidade de compreender de forma imparcial as necessidades dos solicitantes e as limitações da instituição.

CAPÍTULO V
Do Registro das Solicitações

Art. 8º As solicitações à Ouvidoria devem ser documentadas, neste registro deve constar:

- I. data do recebimento;
- II. data da resposta;
- III. nome do solicitante;
- IV. endereço/telefone/*e-mail* do solicitante, caso seja disponibilizado;
- V. forma de contato mantido – pessoal, por telefone, *e-mail* ou formulário *on line*;
- VI. proveniência da demanda – estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;
- VII. tipo de demanda – sugestões, críticas, informações, orientações, opiniões, reclamações, denúncias e elogios;
- VIII. departamento/setores envolvidos;
- IX. situação apresentada;
- X. resposta final.

Art. 9º O Diretor-Geral da FAE Blumenau receberá, mensalmente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, com o departamento/setor envolvido, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

Art. 10. O Diretor-Geral e Diretor Acadêmico, caso o requeiram, podem receber a listagem das solicitações relacionadas às demandas ligadas às suas Diretorias, contendo o tipo de demanda, o Departamento envolvido, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

CAPÍTULO VII
Dos Encaminhamentos Internos

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

- I. solicitações ligadas às instalações físicas, o Diretor Acadêmico ou seu Assessor;
- II. solicitações ligadas aos Núcleos e setores e a seus serviços, o Coordenador do Núcleo ou do setor;
- III. solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico administrativo, o assessor administrativo ou coordenador do setor;
- IV. solicitações ligadas especificamente a um docente, o Coordenador do Curso e o Diretor Acadêmico;
- V. solicitações ligadas a um curso, o Coordenador do Curso e o Diretor Acadêmico;
- VI. solicitações ligadas à disciplina de um Curso, o Coordenador do Curso e o Diretor de Acadêmico;
- VII. solicitações ligadas aos cursos e departamentos em geral, em assuntos ligados ao ensino de graduação, Diretor Acadêmico;
- VIII. solicitações ligadas aos cursos e departamentos em geral, em assuntos ligados às atividades de pós-graduação, pesquisa e extensão, os Coordenadores de Pós- Graduação, de Pesquisa e de Extensão.

§1º A Ouvidoria pode contatar com os Núcleos e setores, pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a especificidade de cada caso.

§2º Os Núcleos e setores devem dispensar o tempo que for necessário para atender, com agilidade e presteza, no prazo de 48 horas as demandas encaminhadas pela Ouvidoria.

CAPÍTULO IV
Das Disposições Finais

Art. 12. Os casos omissos serão resolvidos pela Diretoria-Geral.

Art. 13. Este Regulamento entra em vigor nos termos de sua aprovação pelo Conselho Superior de Administração – CSA, observados os demais dispositivos legais e normativos, na data da sua publicação.