

RESOLUÇÃO CONSUN 05/2009

**APROVA O REGULAMENTO DA OUVIDORIA
DA FAE CENTRO UNIVERSITÁRIO.**

O Presidente do Conselho Universitário – CONSUN, no uso das atribuições que lhe confere o art. 13, I, do Estatuto, e em cumprimento à deliberação do Colegiado em 11 de dezembro de 2009, constante do Processo CONSUN 05/2009 – Parecer CONSUN 05/2009, baixa a seguinte:

R E S O L U Ç Ã O

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

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

Curitiba, 11 de dezembro de 2009.

Frei Nelson José Hillesheim, OFM
Presidente

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I Da Ouvidoria

Art. 1º A Ouvidoria é um serviço de relacionamento da FAE Centro Universitário, vinculado à Reitoria, disponível a todos os públicos de interesse da e pela FAE Centro Universitário.

§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 Reitoria e das Pró-Reitorias, 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 Reitoria, 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 Reitor, ao Pró-Reitor Administrativo e ao Pró-Reitor 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 Reitor, o Pró-Reitor Administrativo e o Pró-Reitor 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, às Pró-Reitorias e à Reitoria, 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 Centro Universitário 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 e *Campi* da FAE;
- IV. ter capacidade de compreender de forma imparcial as necessidades dos solicitantes e as limitações de cada *Campus*.

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. *Campus* e Departamento/setores envolvidos;
- IX. Situação apresentada;
- X. Resposta final.

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

Art. 10. Os Pró-Reitores Acadêmico e Administrativo e os Diretores de *Campus*, caso o requeiram, podem receber a listagem das solicitações relacionadas às demandas ligadas às suas Pró-Reitorias, contendo o tipo de demanda, o *Campus* e 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 *Campi* e setores/departamentos envolvidos:

- I. Solicitações ligadas às instalações físicas, o Diretor do *Campus* e/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 de *Campus*;
- V. Solicitações ligadas a um curso, o Coordenador do Curso e o Diretor de *Campus*;
- VI. Solicitações ligadas a disciplina de um Curso, o Coordenador do Curso e o Diretor de *Campus*;
- VII. Solicitações ligadas aos cursos e departamentos em geral, em assuntos ligados ao ensino de graduação, Diretor de *Campus*;
- 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;
- IX. Solicitações ligadas a Secretaria Geral, o Secretário Geral.

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

§2º Os *Campi*, 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 Reitoria.

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