

REGULAMENTO OUVIDORIA GERAL DA FACEL

Art. 1º A Ouvidoria Geral da FACEL é um elo entre a sociedade e as instâncias diretivas da FACEL, visando agilizar a administração, incentivar a excelência na qualidade dos serviços oferecidos. Estimular a transparência de atos e decisões, criar canal de comunicação com a sociedade e fomentar a participação democrática de seus clientes através da recepção de reivindicações, recebimento e encaminhamento de reclamações e sugestões.

Art. 2º O objetivo da Ouvidoria da FACEL é assegurar a participação da comunidade acadêmica e da sociedade civil a fim de contribuir para o planejamento institucional e promover a melhoria das atividades desenvolvidas na Faculdade.

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 da FACEL é indicado pelo Diretor.

Art. 4º O Ouvidor da FACEL 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 as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- IV - agir com ética, integridade, transparência e imparcialidade;
- V - resguardar o sigilo das informações;
- VI - manter a identidade do solicitante em sigilo;
- VII - promover a divulgação da Ouvidoria.

Art. 5º **O Ouvidor tem as seguintes atribuições:**

I - formalizar os canais de comunicação com os usuários, através de atendimento pessoal ou e-mail, para recebimento de:

- **Elogios** - Ação de elogiar, reconhecimento de uma qualidade ou virtude de algo;
- **Consultas/Dúvidas** - Dificuldade de entendimento de algum acontecimento, situações, normas de trabalho, etc.
- **Reclamações** - Queixa sobre algo ou serviço.
- **Sugestões** - Ação de sugerir melhoras em relação a algo já existente.

II- Atuar no pós-atendimento, na mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição, procurando personalizar o atendimento ao demandante;

III- Avaliar a procedência das solicitações, encaminhando-as aos setores competentes para a devida apreciação e resposta;

IV- Acompanhar as providências adotadas, cobrando soluções do setor referenciado na demanda;

V- Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de cinco dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das áreas envolvidas;

VI- Mapear e localizar eventuais falhas nos procedimentos da instituição;



quando necessário;

VII- Encaminhar semestralmente ao Diretor Acadêmico da Instituição de Ensino o relatório com as demandas.

Art. 6º O Ouvidor, antes de registrar qualquer demanda trazida a ele, deve se certificar de que foram esgotadas todas as demais instâncias competentes, salvo no caso de evidente demora na sua solução.

CAPÍTULO III

DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 7º O cargo de Ouvidor da FACEL exige os seguintes requisitos:

I - possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;

II - ter desenvoltura para se comunicar com as diversas instâncias da Faculdade;

III- ser sensível para compreender os problemas dos usuários e, ao mesmo tempo, as limitações da instituição.

CAPÍTULO IV

DO ATENDIMENTO

Art. 8º Na Ouvidoria, os usuários são atendidos pessoalmente, de segunda a sexta-feira, nos horários compreendidos das 9h30 às 12h, pelo e-mail ouvidoria@facel.com.br, whatsapp (041) 9 9553.5455 ou pelo formulário disponível no site da Faculdade, que poderá ser entregue nos seguintes setores: Central de Atendimento, Secretaria Acadêmica, ou diretamente com a ouvidora.

CAPÍTULO V

DOS USUÁRIOS

Art. 9 A Ouvidoria pode ser utilizada por:

I - alunos dos cursos de graduação, pós-graduação e extensão da FACEL;

II - funcionários docentes da FACEL;

III - funcionários técnico-administrativos da FACEL;

IV - pessoas da sociedade civil.

§1º Serão respondidas apenas as demandas apresentadas por escrito, datadas, assinadas e protocoladas ou por e-mail da Ouvidoria.

§2º A Ouvidoria garante o sigilo do nome e dos dados pessoais do usuário.



CAPÍTULO - VI DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 10 As demandas encaminhadas à Ouvidoria, por meio do formulário serão documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I - data do recebimento da demanda;
- II - nome e condição (aluno/professor/técnico-administrativo/sociedade civil) do usuário;
- III - e-mail/registo acadêmico/telefone do solicitante;
- IV - forma de contato mantido – pessoal ou e-mail;
- V - tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VI - situação apresentada;
- VII - data e informe do resultado.

CAPÍTULO VII DA DIVULGAÇÃO

Art. 11 A Ouvidoria divulga, semestralmente, à Direção da Faculdade os dados gerais do serviço prestado.

Art. 12 A divulgação abrange os seguintes dados:

- I - o movimento das demandas recebidas por mês, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;
- II - o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente e através de e-mail;
- III - o número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas do semestre;
- IV - os encaminhamentos adotados, desde que sejam de interesse comum e não possuam caráter sigiloso.

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 13 O presente Regulamento entra em vigor na data de sua assinatura, revogadas as disposições contrárias.

Curitiba, 04 de abril de 2018.


Márcio Koehler
Diretor Acadêmico.