



**FACULDADE SUPREMO REDENTOR
(FACSUR)**



REGULAMENTO DA OUVIDORIA

FACSUR
Faculdade Supremo Redentor

2019



REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I – DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da FACULDADE SUPREMO REDENTOR - FACSUR é um elo de ligação entre a comunidade acadêmica, a comunidade externa e as demais instâncias da Faculdade, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia.

São objetivos da Ouvidoria da FACSUR:

1. Assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas; e
2. Reunir informações sobre diversos aspectos da Faculdade, com o fim de contribuir para a gestão institucional.

CAPÍTULO II – DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados ao setor da Direção, estando o ouvidor subordinado diretamente ao Diretor Geral.

O ouvidor da FACSUR age de acordo com as seguintes prerrogativas:

1. Facilitar e simplificar, ao máximo, o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;
2. Atuar na prevenção de conflitos;
3. Agir com integridade, transparência e imparcialidade;
4. Resguardar o sigilo das informações; e
5. Promover a divulgação da Ouvidoria tornando-a conhecida dos vários públicos que possam ser beneficiados pelo seu trabalho.

O Ouvidor da FACULDADE SUPREMO REDENTOR tem as seguintes atribuições:

1. Receber demandas, reclamações, sugestões e elogios – provenientes tanto da comunidade acadêmica, quanto da comunidade externa;
2. Encaminhar às unidades envolvidas as solicitações, para que possam:
 - no caso de reclamações, explicar o fato, corrigí-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
 - no caso de sugestões, adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade da sua adoção;



- no caso de elogios, conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.
3. Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de cinco dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;
 4. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
 5. Encaminhar, semanalmente, o relatório das solicitações à Ouvidoria, constando os nomes e os e-mails, ou telefones, dos usuários;
 - Para a direção da Faculdade, o relatório completo;
 - Para os demais setores, caso o requeiram, o relatório das solicitações ligadas aos respectivos setores;
 - Elaborar e divulgar relatórios semestrais do andamento da Ouvidoria;
 - Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
 - Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição.

CAPÍTULO III – DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

O cargo de Ouvidor da FACULDADE SUPREMO REDENTOR exige os seguintes requisitos:

- Curso superior completo (ter uma boa leitura e escrita);
- Capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade. Discrição e organização;
- Desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da casa; e
- Sensibilidade para compreender os problemas dos estudantes e, ao mesmo tempo, as limitações da Faculdade.

CAPÍTULO IV – DO ATENDIMENTO

Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas, pessoalmente, às segundas e quartas-feiras no turno da noite, às sextas-feiras no turno da manhã; telefone; pelo canal virtual; e diariamente por e-mail.



CAPÍTULO V – DOS USUÁRIOS

A Ouvidoria pode ser utilizada:

- Por estudantes do FACSUR das modalidades presencial e a distância;
- Por funcionários técnico-administrativos da FACSUR;
- Por funcionários docentes da FACSUR;
- Por pessoas da comunidade local;
- Por pessoas de outras comunidades.

Parágrafo Único: A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e dados pessoais dos usuários.

CAPÍTULO VI – DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

A Ouvidoria recebe:

1. reclamações em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da Instituição e sobre serviços prestados pela FACSUR;
2. sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações da FACSUR;
3. elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na FACSUR.

CAPÍTULO VII – DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

São consideradas unidades do FACSUR, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões e elogios:

- As instalações físicas da Faculdade (Sede e Polos), como: salas de aula, ginásio de esportes, portões, calçadas, vias pavimentadas, banheiros, laboratórios, centros de convivência, dentre outros;
- Os setores da FACSUR e seus serviços, como: núcleo de atendimento ao aluno, biblioteca presencial e virtual, secretaria, setor de informática, dentre outros;
- Coordenação de Educação a Distância: Tutoria, Docentes, Material didático, operacionalização do sistema;



- As empresas que atuam dentro da Faculdade e seus serviços, como lanchonetes, serviço de reprografia, dentre outros;
- Os funcionários técnico-administrativos e docentes da FACSUR, quando a solicitação for direcionada;
- Os cursos e departamentos, quando a solicitação for dirigida a eles;
- As coordenações, a direção e suas assessorias, quando a solicitação for dirigida a elas.

CAPÍTULO VIII – DAS INSTÂNCIAS

Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instancias, dentro das unidades envolvidas:

- No caso de solicitações ligadas às instalações físicas, o Diretor Administrativo;
- No caso de solicitações ligadas a setores e a seus serviços, o responsável do setor;
- Sobre o AVA, Tutores, Professores e Material Didático, Coordenação de Educação a Distância;
- No caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da Faculdade (Sede e Polos) e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo depois a solicitação e a resposta ao coordenador administrativo;
- No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o responsável do setor;
- No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário docente, o coordenador do curso e/ou responsável pelo setor;
- No caso de solicitações ligadas a um curso, o coordenador do curso;
- No caso de solicitações ligadas a um setor, o chefe de departamento;
- No caso de solicitações ligadas aos cursos e setores em geral, em assuntos ligados às atividades de pós-graduação, pesquisa e extensão, os coordenadores de pós-graduação, de pesquisa e de extensão.

A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, através de telefone ou por e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender questões ligadas à Ouvidoria.

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

Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar;

- A data de recebimento da demanda;
- Data da resposta;
- Nome do solicitante;
- Endereço/telefone/e-mail do solicitante.

Os diretores da Faculdade receberão, semanalmente, o relatório das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

Os responsáveis pelos setores da FACSUR, caso o requeiram, receberão o relatório das solicitações relacionadas às unidades ligadas aos seus setores, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

CAPÍTULO X – DISPOSIÇÕES GERAIS

O presente Regulamento entra em vigor na data da sua aprovação pela direção da FACSUR, revogadas as disposições em contrário.

FACSUR
Faculdade Supremo Redentor