

RESOLUÇÃO Nº 01/2010-CONSUP
(*aprovada ad referendum*)

Regulamenta a Ouvidoria da Faculdade Católica Salesiana do Espírito Santo, e dá outras providências.

O Diretor Executivo da Faculdade Católica Salesiana do Espírito Santo, no uso de no uso de suas atribuições, especialmente o disposto no artigo 1.º do Regimento Geral,

CONSIDERANDO:

- 1 - a criação da Ouvidoria em 27/09/2006;
- 2 - a diversidade do sistema universitário, expressa pelas várias atividades de ensino, pesquisa e extensão;
- 3 - que nesse ambiente diverso é necessário à Instituição imprimir a garantia de padrão de qualidade e eficiência como instituição privada, de excelência acadêmica, no ensino, pesquisa e extensão; e ainda,
- 4 - a importância de ratificar os anseios da comunidade universitária e sociedade civil por mecanismos de controle social que contribuam para o aperfeiçoamento da Instituição.

RESOLVE:

Art. 1º Regulamentar a Ouvidoria da Faculdade Católica Salesiana do Espírito Santo, diretamente subordinada à Direção da Instituição, com a finalidade de empreender ações na defesa dos direitos individuais e coletivos da comunidade universitária, e o aperfeiçoamento das atividades institucionais destinadas a atender aos segmentos da sociedade civil e aos diversos setores da Faculdade, com jurisdição em todos os setores acadêmicos e administrativos nesta IES, nos termos do Regimento e desta Resolução.

§ 1º A Ouvidoria será dirigida pelo Ouvidor, nomeado pelo Diretor Executivo, com mandato de 2(dois) anos, permitida a recondução por livre decisão do Diretor Executivo.

§ 2º O ouvidor poderá ser destituído do cargo por meio de decisão do Diretor Executivo.

Art. 2º Fica aprovado o Regimento Interno da Ouvidoria, cujo inteiro teor se publica a seguir:

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA FACULDADE CATÓLICA SALESIANA DO ESPÍRITO SANTO

Art. 1º O presente Regimento estabelece os objetivos e responsabilidades para o funcionamento e a gestão das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria:

- I - abrir canais de comunicação, assegurando a participação da comunidade, de forma responsável e cidadã junto a Instituição buscando o aperfeiçoamento das atividades nela desenvolvidas;
- II - empreender ações destinadas aos membros da comunidade universitária e ao cidadão/usuário que visem permitir resposta às suas manifestações;
- III - atuar com transparência, autocrítica, reflexão, buscando a mediação e o fortalecimento dos vínculos, de forma imparcial e personalizada, no intuito de auxílio ao controle da qualidade dos serviços destinados à comunidade em geral; e
- IV - encaminhar as demandas sobre o funcionamento administrativo e acadêmico da Faculdade contribuindo para uma gestão institucional mais eficiente, de excelência acadêmica, no ensino, pesquisa e extensão.

Parágrafo único. O serviço de Ouvidoria atenderá aos usuários pessoalmente ou por telefone, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 17h às 21h, bem como através do site da IES podendo ser enviado e-mail, por meio do formulário on-line, disponível no sítio da Faculdade Católica Salesiana do Espírito Santo na internet.

Art. 3º Todos os setores da Faculdade deverão prestar, quando solicitadas, apoio à ação da Ouvidoria.

Art. 4º Todos os membros da comunidade universitária, docentes técnicos administrativos e discentes, devem prestar apoio e informação em caráter preferencial, assegurados os direitos à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.

Parágrafo único. Devendo estes membros se pronunciarem sobre o objeto das demandas que lhe forem apresentadas pelo Ouvidor, no prazo de 03 (três) dias úteis. A falta de manifestação, por parte do demandado, no prazo determinado deverá ser comunicada ao Diretor Executivo pelo Ouvidor.

Art. 5º Ao Ouvidor serão asseguradas autonomia e independência no exercício de suas funções, acesso direto membros da comunidade universitária, docentes técnicos administrativos e discentes da Faculdade, documentos e informações, no âmbito da Faculdade, necessários e vinculados ao desempenho de suas funções.

Art. 6º Para assumir o cargo de Ouvidor da Faculdade Católica Salesiana do Espírito Santo são necessários os seguintes requisitos:

- I - ter curso superior completo de qualquer formação;
- II - possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, cortesia, discrição, organização, impessoalidade, dentre outras;
- III - ter desenvoltura para se comunicar com os diversos setores da Faculdade;
- IV - ser sensível e paciente para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações dos setores;
- V - evitar postura de "agente de punição";
- VI - conhecer os serviços e produtos oferecidos ou prestados pela Faculdade;
- VII - resguardar o sigilo das informações.

Art. 7º Objetivos da Ouvidoria, por meio de seu Ouvidor:

- I - receber e investigar, de forma independente e crítica, as informações, reclamações e sugestões encaminhadas por membros das comunidades interna e externa, através de demanda espontânea;
- II - analisar as informações, reclamações e sugestões recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores administrativos competentes;
- III - acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e mantendo o requerente informado do processo;
- IV - sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas em proveito da comunidade e da própria Universidade;
- V - garantir o acesso do cidadão de forma direta, formal e gratuita;
- VI - estabelecer canais efetivos de comunicação entre esta IES e as comunidades interna e externa;
- VII - incentivar o respeito aos componentes, individuais ou em grupo, das comunidades interna e externa;
- VIII - dar sustentação ao banco de dados;
- IX - manter estatísticas dos trabalhos executados e atendimentos realizados com visitas à retroalimentação e aperfeiçoamento dos processos relativos à Ouvidoria;
- X - subsidiar as diversas áreas desta IES com informações para melhoria dos serviços e produtos desenvolvidos pela mesma ou pela Instituição como um todo;
- XI - representar qualquer integrante da comunidade interna (alunos, professores e funcionários), assim como da sociedade regional, junto à Faculdade viabilizando um canal de comunicação com estes públicos.

§ 1º Fica vedada a criação por parte dos diversos componentes organizacionais de instâncias com atribuições semelhantes às da Ouvidoria e com a mesma denominação.

§ 2º O procedimento administrativo instaurado pela Ouvidoria é autônomo e não substitui o processo administrativo disciplinar.

Art. 8º Compete ao Ouvidor:

1. facilitar o acesso gratuito, informal e direto a qualquer cidadão e a todos os membros da comunidade ao serviço da Ouvidoria;
2. ser um agente facilitador, isto é, não decide, sua função é encaminhar a questão à área competente para solucioná-la;
3. receber demandas - reclamações, sugestões, consultas, denúncias ou elogios provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;
4. 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, sempre dando ciência às pessoas diretamente envolvidas para que respondam à reclamação ao ouvidor;
 - b) no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
 - c) no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;
 - d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho ou processo, dando ciência ao setor e pessoa elogiada;
 - e) no caso de denúncia: enviar as providências cabíveis.
5. transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento na ouvidoria, resposta quanto as reclamações e no prazo de até 05 (cinco) dias úteis a informação de recebimento do elogio, consulta, denúncia – com a procedimento adotado, e sugestão adotada pela Faculdade;
6. registrar todas as solicitações encaminhadas ao Ouvidor e as respostas oferecidas aos usuários;
7. responder sempre todas as demandas aos respectivos interessados, com cuidado, atendo-se a formalidade na resposta, lembrando que a mesma pode ser utilizada pelo requerente de diversas formas;
8. zelar para que todas as respostas às demandas encaminhadas pelos diversos segmentos da comunidade, por meio de parecer da assessoria jurídica, tenham respaldo legal e não causem demandas judiciais;
9. atuar diretamente na correção de erros, omissões e abusos;
10. rejeitar e determinar o arquivamento de reclamações e denúncias improcedentes, mediante despacho fundamentado;
11. manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
12. sugerir as instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição, bem como soluções, atuando na prevenção e solução de conflitos;



13. retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada;
14. manter contato com outras Ouvidorias e entidades representativas da sociedade com vistas ao aprimoramento dos serviços e do exercício da cidadania;
15. interagir com profissionais de sua área, com o objetivo de aperfeiçoar o desempenho de suas atividades;
16. agir com integridade, transparência e imparcialidade;
17. promover a divulgação do serviço de Ouvidoria.

Parágrafo único. Quando se tratar de denúncia, reclamação ou pedido de informação, a resposta das pessoas ou setores envolvidos deverá ser encaminhado por estes a Ouvidoria que, quando o objeto não fizer referência à procedimentos habituais desta IES, solicitará parecer da área jurídica, para então depois encaminhar ao requerente.

Art. 9º A Ouvidoria não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questão posta em juízo. Quando for o caso a Ouvidoria aconselhará o interessado a dirigir-se a autoridade competente

Art. 10. A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I - por estudantes da Faculdade;
- II - por docentes e empregados administrativos da Faculdade; e
- III - por pessoas da comunidade externa.

§1º Não serão atendidas solicitações anônimas.

§ 2º Será garantido o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

Art. 11. Todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria serão 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, e-mail ou formulário on-line;
- VI - proveniência da demanda - estudante, servidor técnico-administrativo, docente ou comunidade;
- VII - tipo de demanda - reclamação, sugestão, consulta, denúncia ou elogio;
- VIII - unidade envolvida;
- IX - situação apresentada; e
- X - informe do resultado.



Parágrafo único. O acesso a Ouvidoria será por meio de canais eletrônicos estabelecidos pela Ouvidoria na Internet ou Intranet, comunicação escrita protocolada na Secretaria Geral ou por meio pessoal no gabinete do Ouvidor com registro da ocorrência em formulário próprio.

Art.12. A documentação relativa às demandas poderá ser acessada durante um ano por qualquer interessado, exceto no que diz respeito aos incisos III e IV do artigo anterior.

Art. 13. A Ouvidoria da Faculdade encaminhará ao Diretor, semestralmente, relatório com a listagem das demandas do período, contendo informações sobre o tipo de ocorrência, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

Art. 14. A Ouvidoria divulgará, anualmente, no site da Faculdade Católica Salesiana do Espírito Santo, os dados estatísticos gerais dos serviços realizados no período referenciado.

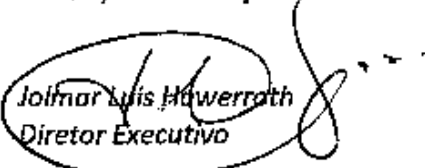
Art. 15. A divulgação a que se refere o artigo anterior conterá os seguintes dados gerais:

- I - o número total de demandas atendidas e pendentes;
- II - o número total das demandas recebidas em cada mês por grupos de usuários;
- III - o movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas, denúncias e elogios;
- IV - o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail, por telefone/fax e pelo formulário on-line;
- V - as categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria - reclamações, sugestões, consultas e elogios, relacionadas aos grupos de usuários; e
- VI - as categorias das demandas recebidas por unidade, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas às unidades envolvidas.

Art. 16. Caberá à Direção garantir a infra-estrutura material e os recursos humanos necessários ao funcionamento da Ouvidoria.

Art. 17. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Vitória, 10 de março de 2010.



Jolmar Luis Hawerrath
Diretor Executivo