

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I

Da Ouvidoria

Art. 1º A Ouvidoria é um serviço de relacionamento da Faculdade do Cariri Paraibano, 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.

FACULDADE DO CARIRI PARAIBANO

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 Faculdade do Cariri Paraibano 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 Faculdade do Cariri Paraibano;
- 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 Faculdade do Cariri Paraibano 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.