



FACULDADE CATÓLICA CAVANIS DO SUDOESTE DO PARÁ

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

NOVO PROGRESSO - PARÁ

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º - A Ouvidoria será instituída para estabelecer ligação entre a comunidade acadêmica, comunidade externa, docentes e as instâncias administrativas da **Faculdade Católica Cavanis do Sudoeste do Pará**, doravante denominada neste documento de **Faculdade Católica Cavanis**, visando desburocratizar a administração e aperfeiçoar o processo democrático de gestão.

Art. 2º - São objetivos da Ouvidoria:

- Assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;
- Reunir informações sobre diversos aspectos da Faculdade, com o fim de subsidiar o planejamento institucional.
- Atuar ativamente na identificação e resolução das situações que impeçam o bom funcionamento da vida Institucional.
- Instigar o discente, a explorar o meio acadêmico, assim como os profissionais, para adquirir conhecimentos e bons resultados em seu mundo profissional.
- Assegurar e valorizar os acadêmicos e os profissionais que ali atuam.

CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º - O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Diretoria Geral da **Faculdade Católica Cavanis**.

Parágrafo único. O Ouvidor será nomeado pelo Diretor Geral e Coordenação Geral da Faculdade, para um mandato de 02 (dois) anos, podendo ser reconduzido por igual período. Em caso de desistência ou por outros motivos, a diretoria e a coordenação geral providenciarão a substituição do mesmo.

Art. 4º - O Ouvidor deve agir de acordo com as seguintes prerrogativas:

- Facilitar e simplificar ao máximo o acesso ao serviço da Ouvidoria;

- Atuar na prevenção de conflitos, sugerindo e recomendando soluções;
- Resguardar o sigilo das informações;
- Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando acessíveis os meios e instrumentos de comunicação.
- Divulgar os serviços da Ouvidoria através dos órgãos de informação semestralmente.
- Informar a Diretoria Geral dos procedimentos e andamentos da mesma.

Art. 5º - São atribuições do Ouvidor (a):

- Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;
- Atuar na prevenção de conflitos;
- Atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- Agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- Resguardar o sigilo das informações;
- Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida de todos os que podem ser beneficiados pelo seu trabalho;
- Divulgar, semestralmente, relatório sobre as atividades da Ouvidoria.
- Quando necessário, tomar medidas que visem à apuração, o esclarecimento e o entendimento, na solução de dificuldades e conflitos; propor mudança de procedimento, sempre que cabível;
- Empenhar-se no cumprimento dos direitos e deveres de todos os que estão ligados à IES, orientando-se pelos documentos Institucionais e pela legislação vigente;

CAPÍTULO III

DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 6º - O cargo de Ouvidor exige os seguintes requisitos:

- Conhecer profundamente a IES, suas diversas Instâncias e documentos, bem como a legislação que normatiza o Ensino Superior.
- Boa capacidade de comunicação, relacionamento e empatia, objetivando a compreensão das questões apresentadas pelos solicitantes;

- Agir de modo criativo, propondo medidas voltadas para a solução das questões apresentadas.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO E DA DEMANDA

Art. 7º - A Ouvidoria segue os seguintes procedimentos e metodologia:

- O acesso à Ouvidoria poderá ser viabilizado pela Internet, por telefone e pessoalmente;
- As respostas às questões e demandas deverão ser apresentadas no prazo máximo de 30 dias.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 8º - A Ouvidoria pode ser utilizada:

- Por alunos da **Faculdade Católica Cavanis**;
- Por funcionários técnico-administrativos da **Faculdade Católica Cavanis**;
- Por funcionários docentes da **Faculdade Católica Cavanis**;
- Por pessoas da comunidade local e regional;

Parágrafo único. A Ouvidoria não responde a solicitações anônimas.

CAPÍTULO VI DOS SETORES ENVOLVIDOS

Art. 9º - São considerados setores da Instituição, sobre os quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- As instalações físicas, como: salas de aula, estacionamentos, laboratórios, recepção, cantina, dentre outros;
- Os setores da Instituição e seus serviços, como: Biblioteca, Secretaria Geral, Coordenação de Cursos, Diretoria de Graduação, Diretoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão, dentre outros;
- As empresas que atuem dentro da **Faculdade Católica Cavanis** e seus serviços;

- Os funcionários técnico-administrativos e docentes da **Faculdade Católica Cavanis**;
- Os cursos, quando a solicitação for dirigida a eles como um todo;
- A Diretoria da **Faculdade Católica Cavanis**, quando a solicitação for dirigida a ela.

CAPÍTULO VII DAS INSTÂNCIAS

Art. 10 - Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

- No caso de solicitações ligadas às instalações físicas, o Diretor Administrativo Financeiro;
- No caso de solicitações ligadas a empresas que atuem dentro da **Faculdade Católica Cavanis** e a seus serviços, o proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Diretor Administrativo Financeiro;
- No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o Diretor Administrativo Financeiro;
- No caso de solicitações ligadas especificamente a funcionário docente, à Coordenadoria do Curso e ao Diretor Acadêmico;
- No caso de solicitações ligadas ao curso, ao Coordenador de Curso;
- No caso de solicitações ligadas às atividades de Pós-graduação, Pesquisa e Extensão, ao Diretor Acadêmico.

Art. 11 - A Ouvidoria pode contactar com os setores pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

Art. 12 - Os setores envolvidos devem dispensar o tempo necessário para atender às questões ligadas à Ouvidoria.

Art. 13 - Quando procurados, os setores têm até cinco dias úteis para responder ao Ouvidor sobre o encaminhamento feito.

CAPÍTULO VIII DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 14 - Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- Data do recebimento da demanda;
- Data da resposta;
- Nome do solicitante;
- Endereço/telefone/e-mail do solicitante;
- Proveniência da demanda: estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;
- Tipo de demanda: reclamação, crítica, sugestão, consulta, solicitação ou elogio;
- Unidade envolvida;
- Situação apresentada;
- Resposta.

Art. 15 - O Diretor Geral da **Faculdade Católica Cavanis** recebe, bimestralmente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

CAPÍTULO IX DA DIVULGAÇÃO

Art. 16 - A Ouvidoria divulgará, no site da **Faculdade Católica Cavanis**, os dados gerais do serviço prestado, no final de cada semestre.

Art. 17 - A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

- Número total das demandas recebidas semestralmente;
- As categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria – reclamações, críticas, sugestões, consultas, solicitações e elogios, relacionados aos grupos de usuários.

CAPÍTULO X DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 18 - O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior da **Faculdade Católica Cavanis**, revogadas as disposições em contrário.

Art. 19 - O Ouvidor será designado pelo Diretor Geral, por meio de Portaria.

Art. 20 - O presente regulamento terá vigência a partir da sua homologação.



Padre Giuseppe Viani
Diretor Geral