



Faculdade CNEC
Ilha do Governador

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

FACULDADE CNEC ILHA DO GOVERNADOR

RIO DE JANEIRO

2016

Sumário

CAPÍTULO I – DA NATUREZA DA OUVIDORIA	3
CAPÍTULO II - DO OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES	3
CAPÍTULO III - DOS REQUISITOS PARA A FUNÇÃO DE OUVIDOR.....	5
CAPÍTULO IV - DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA.....	6
CAPÍTULO V - DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA	6
CAPÍTULO VI - DA DOCUMENTAÇÃO	7
CAPÍTULO VII - DA DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA.....	7
CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	8

CAPÍTULO I – DA NATUREZA DA OUVIDORIA

Art. 1º - A Ouvidoria da Faculdade CNEC Ilha do Governador, prevista em seu Regimento Interno, constitui elo de comunicação entre as comunidades interna e externa e as instâncias administrativas e acadêmicas da Faculdade, visando auxiliar a gestão institucional e garantir a democracia e os padrões de qualidade dos serviços educacionais ofertados.

Art. 2º - O objetivo da Ouvidoria da Faculdade CNEC Ilha do Governador é assegurar a participação da comunidade acadêmica e da sociedade civil, de forma a contribuir para o planejamento institucional e promover o desenvolvimento da Faculdade.

CAPÍTULO II - DO OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º - A função de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Direção da Faculdade CNEC Ilha do Governador, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor da Instituição.

Parágrafo único - O Ouvidor da Faculdade CNEC Ilha do Governador é indicado pelo Diretor.

Art. 4º - O Ouvidor da Faculdade CNEC Ilha do Governador age de acordo com as seguintes prerrogativas presentes nos princípios pelos quais prima a Instituição:

- I - facilitar e simplificar, ao máximo, o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;
- II - atuar na prevenção de conflitos;
- III – conduzir com cortesia e respeito o atendimento, evitando discriminação ou pré-julgamento;
- IV - agir com ética, integridade, transparência e imparcialidade;
- V – zelar pelo sigilo das informações que lhe são confiadas pelos solicitante;
- VI - manter a identidade do solicitante em sigilo; e
- VII - promover a divulgação dos serviços da Ouvidoria.

Art. 5º - O Ouvidor da Faculdade CNEC Ilha do Governador possui as seguintes atribuições:

- I - formalizar os canais de comunicação com os usuários, através de atendimento pessoal ou e-mail, para recebimento e protocolo de demandas que podem consistir em reclamações, sugestões, consultas e elogios, provenientes das comunidades interna e externa;
- II - encaminhar as demandas protocoladas aos responsáveis dos setores envolvidos, realizando o acompanhamento do trâmite desta até a decisão final;
- III - informar ao usuário a posição dos setores envolvidos e a decisão final;
- IV - manter contato com os coordenadores dos cursos e setores da Faculdade, a fim de assegurar que as demandas apresentadas sejam recebidas, analisadas e respondidas dentro do prazo determinado;
- V - apresentar à Comissão Própria de Avaliação (CPA) as reivindicações, os questionamentos e os elogios dos usuários, para conhecimento, acompanhamento e, se necessário, providências cabíveis;
- VI – monitorar se a sugestão do usuário, quando aceita pela instituição, foi implementada ou está em pauta para implementação;
- VII - organizar e manter um registro de todas as demandas protocoladas na Ouvidoria e suas respectivas respostas até a decisão final; e
- VIII - elaborar e divulgar à Direção os relatórios semestrais com dados gerais sobre as atividades da Ouvidoria.

Art. 6º - O Ouvidor, antes de registrar qualquer demanda trazida a ele, deve se certificar de que foram esgotadas todas as demais instâncias competentes.

Parágrafo único – Constitui-se exceção o caso de evidente demora, por parte da Instituição, na apresentação de solução/resposta ao solicitante.

Art. 7º - O Ouvidor notificará os responsáveis dos setores envolvidos pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso, devendo os mesmos dispensar o tempo necessário para que as informações solicitadas sejam respondidas, formalmente, no prazo estabelecido.

CAPÍTULO III - DOS REQUISITOS PARA A FUNÇÃO DE OUIDOR

Art. 8º - A função de Ouvidor da Faculdade CNEC Ilha do Governador será exercida por funcionário que apresente os seguintes requisitos:

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

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

IV - ser sensível para compreender os problemas dos usuários e, ao mesmo tempo, as possibilidades de atendimento ou limitações da Instituição.

CAPÍTULO IV - DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Art. 9º - Na Ouvidoria, os usuários são atendidos pessoalmente, em dias e horários divulgados na Instituição, ou pelo e-mail 0039.ouvidoria@cneec.br. O atendimento poderá ainda ser realizado através de formulário eletrônico disponível no site da Instituição.

CAPÍTULO V - DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA

Art. 10 - A Ouvidoria pode ser utilizada por:

- I - alunos dos cursos de graduação, pós-graduação e extensão da Faculdade CNEC Ilha do Governador;
- II - funcionários docentes da Faculdade CNEC Ilha do Governador;
- III - funcionários técnico-administrativos da Faculdade CNEC Ilha do Governador; e
- IV - pessoas da sociedade civil.

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

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

CAPÍTULO VI - DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 11 - Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica. Nos registros das demandas devem constar as seguintes informações:

- I - data do recebimento da demanda;
- II - nome e condição (aluno/professor/técnico-administrativo/sociedade civil) do usuário;
- III - e-mail/registro 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; e
- VII - data e informe do resultado.

Parágrafo único – O Ouvidor deverá manter organizado arquivo das demandas recebidas, no interesse do usuário e da Instituição.

CAPÍTULO VII - DA DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA

Art. 12 - A Ouvidoria divulgará, semestralmente, à Direção da Faculdade os dados gerais do serviço prestado.

Art. 13 - A divulgação à Direção consistirá em relatório que abrangerá 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 ou formulário eletrônico;

III - o número total das demandas recebidas em cada mês e no semestre;

IV - os encaminhamentos adotados, desde que sejam de interesse comum e não possuam caráter sigiloso;

V – o número de demandas cujo trâmite chegaram a uma solução final, em cada mês e no semestre;

VI – o *feedback* dos usuários em relação à solução final das demandas protocoladas (se positivo, negativo ou indiferente), em cada mês e no semestre; e

VII – a identificação de possíveis setores da Instituição não colaborativos no retorno final do Ouvidor à demanda do usuário.

CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 14 - O presente Regulamento entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições contrárias.

Rio de Janeiro, 29 de novembro de 2016.

Prof. Marco Antonio de Jesus Machado
Diretor da Faculdade CNEC Ilha do Governador