



FACULDADE CATÓLICA DE SANTA CATARINA (FACASC)
Recredenciada pela Portaria Ministerial n. 205, de 03/02/2017 (DOU n. 26. 06/02/2017, p.23)
Rua: Deputado Antônio Edu Vieira, 1524 - Caixa Postal nº 5041 - Bairro: Pantanal.
88040-245- Florianópolis (SC) - Brasil - CNPJ nº 82 898 891/0005-33 - Fone/Fax: (48) 3234-0400
Site: www.facasc.edu.br - E-mail: facasc@facasc.edu.br

RESOLUÇÃO Nº13/2022/CONSUPE

Florianópolis, 16 de setembro de 2022.

Dispõe sobre a atualização do Regulamento da Ouvidoria da Faculdade Católica de Santa Catarina (FACASC).

O Presidente do Conselho Superior (CONSUPE) da Faculdade Católica de Santa Catarina (FACASC), Instituição de Ensino Superior integrante do Sistema Federal de Ensino do Ministério da Educação, no uso de suas atribuições, e

CONSIDERANDO,

- a) a alteração na designação do Ouvidor;
- b) as alterações nos processos de gestão da FACASC;

RESOLVE:

Art. 1º. Alterar o Regulamento da Ouvidoria da Faculdade Católica de Santa Catarina, conforme anexo.

Art. 2º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições contrárias.


DR. RAFAEL ALÉX LIMA DA SILVA
Presidente do CONSUPE



ANEXO DA RESOLUÇÃO N. 13/2022/CONSUPE REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA FACULDADE CATÓLICA DE SANTA CATARINA

CAPÍTULO I DA FINALIDADE E DOS OBJETIVOS

Art. 1º. O presente Regulamento tem por finalidade disciplinar a função da Ouvidoria da Faculdade Católica de Santa Catarina (FACASC) estabelecendo características e instâncias administrativas de tal setor.

Art. 2º. A Ouvidoria da FACASC é um canal de comunicação entre a instituição e a comunidade acadêmica (interna e externa), tendo como objetivos:

- I. disponibilizar um espaço de acolhimento e escuta sobre reclamação, sugestão, solicitação, dúvidas e elogios oriundos da comunidade acadêmica;
- II. reunir informações sobre diversos aspectos da IES, com o fim de contribuir para a gestão institucional;
- III. fortalecer e aperfeiçoar a qualidade dos serviços prestados, priorizando a transparência e a ética.

CAPÍTULO II DO OUVIDOR E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º. A Ouvidoria está vinculada diretamente à Direção Geral da FACASC.

Parágrafo Único: Cabe a Direção Geral a designação do Ouvidor por meio de Portaria específica.

Art. 4º. Ao Ouvidor compete:

- I. facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário aos serviços de Ouvidoria;
- II. receber, analisar e encaminhar as demandas: reclamações, consultas, sugestões e elogios, aos respectivos setores, e informar as providências solucionadoras, compatíveis com as boas práticas da gestão, respeitando o Regimento;
- III. agir com integridade, transparência e cortesia, com o objetivo de prevenir conflitos e solucionar divergências;
- IV. resguardar o sigilo das informações;
- V. dar retorno aos demandantes, no prazo de dez dias úteis, informando-lhes os trâmites necessários;
- VI. manter registros, de acesso restrito, dos atendimentos prestados pela Ouvidoria;
- VII. elaborar, anualmente, relatórios dos atendimentos prestados, encaminhando-os à Direção Geral;
- VIII. sugerir, com base nos atendimentos prestados, ações de melhoria dos sistemas de atendimento administrativo, acadêmico e pedagógico; e



- IX. garantir que, antes do atendimento pela Ouvidoria, os demandantes tenham percorrido os trâmites institucionais ordinários, conforme delineado no Art. 6º deste Regulamento.

CAPÍTULO III DO PERFIL DO OUVIDOR

Art. 5º. O Ouvidor deve ter como atributos:

- I. formação compatível para o exercício do atendimento às demandas que lhe são encaminhadas;
- II. conduta ilibada e paciência para a condução dos conflitos que lhe são apresentados;
- III. poder de decisão para encaminhamento das questões recebidas;
- IV. sensibilidade para com as questões recebidas e atitude de busca de soluções;
- V. promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida junto à comunidade acadêmica que pode ser beneficiada pelo seu trabalho.

CAPÍTULO IV DO PROCESSO DE ATENDIMENTO

Art. 6º. As demandas para a Ouvidoria devem obedecer aos seguintes trâmites:

- I. comprovação inicial de que o interessado utilizou, antes de recorrer à Ouvidoria, os meios ordinários para a resolução dos problemas, conforme a estrutura organizacional da FACASC, a saber:
 - a) os assuntos de ordem administrativa, financeira e patrimonial devem tramitar, prioritariamente, pela Direção Administrativa antes de serem encaminhados à Ouvidoria;
 - b) os assuntos acadêmicos devem ser tratados, inicialmente, com a Secretaria Acadêmica e, em segunda instância, conforme o caso, com o Coordenador do Curso ou com a Direção Acadêmica antes de recurso à Ouvidoria.

Parágrafo único. As reclamações relativas ao funcionamento da Ouvidoria ou do próprio Ouvidor deverão ser encaminhadas à Direção Geral, que tomará as medidas cabíveis.

Art. 7º. Todas as solicitações à Ouvidoria deverão ser encaminhadas para o e-mail:

ouvidoria@facasc.edu.br;

§ 1º. A Ouvidoria não atenderá solicitações anônimas, já que ela própria se comprometerá com a discricção exigida pelos casos analisados além do sigilo quanto à identidade do demandante.

§ 2º. Somente serão aceitas as demandas realizadas de acordo com o rigor de conduta e respeito por parte dos interessados.



Art.8º O atendimento do usuário poderá ser realizado de forma presencial ou via *on-line* (Google Meet) a partir de uma solicitação ao ouvidor no site da Instituição. Poderá também acontecer por meio eletrônico, mediante preenchimento e envio de formulário próprio no site da FACASC.

CAPÍTULO V DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 9º. Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro devem constar os seguintes dados:

- 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: discente, colaborador técnico-administrativo, docente ou comunidade externa;
- VII. tipo de demanda: dúvidas, reclamação, sugestão, solicitação ou elogio;
- VIII. setor envolvido;
- IX. descrição da situação apresentada;
- X. resposta.

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 10. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições contrárias.