



**REGULAMENTO DA
OUVIDORIA**

FACULDADE CERES – FACERES

Nossa Missão é:

“Produzir, disseminar e democratizar o acesso ao conhecimento, contribuindo para o desenvolvimento da cidadania, mediante a formação humanista, ética, crítica e reflexiva, preparando profissionais competentes e contextualizados, cientes de sua responsabilidade social, para a melhoria das condições de vida da sociedade”.

Esta declaração reflete as intenções fundamentais da nossa instituição, nossa finalidade última: formar um profissional com capacidade de se atualizar constantemente e atender as necessidades da sociedade em que atua, observando parâmetros éticos, científicos e humanísticos.

Nossa visão é:

“Formar profissionais que sejam referência no mercado de trabalho pela qualidade das suas habilidades e competências”.

Nossos valores são:

- ✓ *A excelência em educação deve ser perseguida constantemente;*
- ✓ *O cumprimento rigoroso das leis (compliance) baliza a gestão da instituição e suas práticas;*
- ✓ *Nossa tolerância com a corrupção é zero;*
- ✓ *Só forma profissionais éticos a instituição que atua dentro de parâmetros éticos;*
- ✓ *O consenso deve ser um hábito;*
- ✓ *Quanto mais e melhores as informações, maior a transparência da instituição;*
- ✓ *Todos, pessoas e instituição, devem agir com práticas de sustentabilidade ambiental;*
- ✓ *Nossa instituição tem a cultura da responsabilidade social e das consequências benéficas para a sociedade daquilo que fazemos (accountability).*

SUMÁRIO

CAPÍTULO I – DA OUVIDORIA	3
CAPÍTULO II – DO OUVIDOR E DUAS ATRIBUIÇÕES	3
CAPÍTULO III – DO ATENDIMENTO	5
CAPÍTULO IV – DOS USUÁRIOS	6
CAPÍTULO V – DAS CATEGORIAS DE DEMANDA	6
CAPÍTULO VI – DAS UNIDADES ENVOLVIDAS	6
CAPÍTULO VII – DAS INSTÂNCIAS	7
CAPÍTULO VIII – DA DOCUMENTAÇÃO E DIVULGAÇÃO	8
CAPÍTULO IX – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	9

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA FACULDADE CERES – FACERES

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º. A Ouvidoria da Faculdade Ceres – FACERES é um órgão interno vinculado a Direção Geral e representa o mecanismo de interação entre a comunidade acadêmica, interna ou externa, e as instâncias administrativas da IES visando contribuir para o aperfeiçoamento da gestão institucional.

Art. 2º. São objetivos da Ouvidoria:

- I. Assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;
- II. Estimular a prática da cidadania mediante participação crítica do corpo discente, docente, técnico-administrativo e da comunidade externa na qualidade dos serviços educacionais prestados;
- III. Reunir informações sobre diversos aspectos institucionais, com o fim de subsidiar o planejamento institucional.

CAPÍTULO II DO OUVIDOR E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º. O Ouvidor da Faculdade Ceres – FACERES será nomeado pelo Diretor Geral e exercerá a função por um prazo de 02 (dois) anos, podendo ser reconduzido.

Parágrafo único. Para o exercício da função de Ouvidor são exigidos os seguintes requisitos:

- I. Ter curso superior completo;

II. Possuir capacidade para assumir as funções previstas com responsabilidade, discricção e organização;

III. Ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da casa;

IV. Demonstrar sensibilidade no trato dos problemas dos solicitantes e ao mesmo tempo reconhecer os limites impostos pelas normas institucionais.

Art. 4º. O Ouvidor da Faculdade Ceres – FACERES deve agir em consonância com o presente regulamento e agir conforme as seguintes diretrizes:

I. Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;

II. Atuar na prevenção de conflitos;

III. Atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;

IV. Agir com integridade, transparência e imparcialidade;

V. Resguardar o sigilo das informações; e

VI. Divulgar a Ouvidoria aos vários segmentos da comunidade que podem utilizar seu trabalho.

Art. 5º. São atribuições do Ouvidor:

I. Receber demandas, reclamações, sugestões, consultas ou elogios de pessoas da comunidade acadêmica e da comunidade externa;

II. Encaminhar as demandas aos setores envolvidos para que seus representantes possam:

a) No caso de reclamações, justificá-las e/ou corrigi-las, caso verdadeiras;

b) No caso de sugestões, examiná-las, adotá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

c) No caso de consultas, responder às questões dos solicitantes, orientando-os de acordo com as normas institucionais;

d) No caso de elogios, conhecer os aspectos positivos e socializar aos setores interessados.

III. Transmitir aos solicitantes, no prazo 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da resposta do requerido, as posições dos setores envolvidos;

IV. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;

V. Encaminhar, bimestralmente, à Direção, a listagem das solicitações à Ouvidoria, não podendo constar os nomes dos usuários;

VI. Elaborar e divulgar relatórios bimestrais sobre o andamento da Ouvidoria;

VII. Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades em parceria com a CPA;

VIII. Sugerir às instâncias administrativas, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

IX. Retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada;

X. Planejar, executar e analisar pesquisas anuais de clima, com funcionários técnico-administrativos e docentes da Instituição, e pesquisas anuais de satisfação com estudantes dos cursos oferecidos por esta IES.

CAPÍTULO III

DO ATENDIMENTO

Art. 6º. Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente ou por telefone, de segunda à sexta-feira, nos horários compreendidos entre 9h às 12h e 14h às 17h, bem como através do site www.faceres.com.br.

CAPÍTULO IV DOS USUÁRIOS

Art. 7º. A Ouvidoria pode ser utilizada por toda a comunidade institucional e acadêmica da Faculdade Ceres – FACERES, e a comunidade externa.

Parágrafo único. A Ouvidoria não atende solicitações anônimas, garantindo, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários, quando for o caso.

CAPÍTULO V DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 9º. A Ouvidoria recebe:

- I. Reclamações, nas quais o usuário se refere aos serviços prestados pela Faculdade Ceres – FACERES tanto referentes ao atendimento do setor administrativo, como do pedagógico.
- II. Sugestões, em que o usuário pode sugerir alternativas para melhorar os serviços prestados e/ou as instalações;
- III. Consultas, nas quais o usuário pode obter variadas informações;
- IV. Elogios, em que o solicitante pode tecer aos funcionários e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes na Faculdade.

Parágrafo único. As solicitações e requerimentos que devem ser feitos diretamente a secretaria, não serão resolvidos pela Ouvidoria, salvo se não houver o devido atendimento, enquadrando-se na categoria de reclamação.

CAPÍTULO VI DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 10. São considerados setores de atendimentos, sobre as quais a Ouvidoria pode receber

reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- I. As instalações físicas da Faculdade Ceres – FACERES;
- II. Os setores de atendimentos da Faculdade e seus serviços;
- III. As empresas de serviços terceirizados que atuam dentro da Faculdade e seus serviços;
- IV. Os funcionários técnico-administrativos e docentes da Faculdade, quando a solicitação for direcionada;
- V. Os cursos e Coordenações, quando a solicitação for dirigida a eles;
- VI. A Mantenedora, a Diretoria e a Coordenação Pedagógica quando a solicitação for dirigida a elas.

CAPÍTULO VII DAS INSTÂNCIAS

Art. 11. Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria encaminha as demandas às seguintes instâncias:

- I. No caso de solicitações ligadas às instalações físicas, à Direção da Faculdade;
- II. No caso de solicitações ligadas aos setores/departamentos e aos seus serviços, ao chefe do setor/departamento;
- III. No caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro da Faculdade Ceres – FACERES e seus serviços, ao proprietário do estabelecimento, expondo, depois, a solicitação e a resposta ao Diretor da Faculdade Ceres – FACERES;
- IV. No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo ou docente, ao chefe do setor/departamento ou ao Coordenador, respectivamente;
- V. No caso de solicitações ligadas ao curso, ao Coordenador deste curso.

Parágrafo único. O Ouvidor, no exercício de suas atribuições, poderá solicitar aos setores competentes informações, consultas ou cópias de documentos, bem como solicitar colaboração do corpo técnico-administrativo e docente para solução de casos específicos encaminhados à

Ouvidoria.

CAPÍTULO VIII

DA DOCUMENTAÇÃO E DIVULGAÇÃO

Art. 13. Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I. Data do recebimento da demanda;
- II. Data da resposta;
- III. Nome do solicitante, com endereço, telefone e *e-mail*;
- IV. Endereço/telefone/*e-mail* do solicitante;
- V. Forma de contato mantido (pessoal, por telefone, via eletrônica ou fax);
- VI. Proveniência da demanda (aluno, funcionário técnico-administrativo, docente, egresso ou comunidade);
- VII. Tipo de demanda (reclamação, sugestão, consulta ou elogio);
- VIII. Unidade envolvida;
- IX. Situação apresentada;
- X. Resposta dada pela Ouvidoria.

Art. 14. A documentação das solicitações pode ser acessada durante um ano na Ouvidoria, por qualquer pessoa, exceto no que diz ao nome e endereço do solicitante.

Art. 15. A Ouvidoria divulgará, bimestralmente, no site da Faculdade os dados gerais do serviço relativo aos meses antecedentes, constando os seguintes dados:

- I. Número total das solicitações recebidas em cada mês e o total dos dois meses;
- II. Quantidade por categoria das solicitações o número total das demandas recebidas em cada mês de acordo com cada grupo de usuários e categorias: reclamações, sugestões, consultas e elogios;

-
- III. O movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente através de e-mail e por telefone/fax;
 - IV. As categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria: reclamações, sugestões, consultas e elogios, relacionados aos grupos de usuários;
 - V. As categorias das demandas recebidas por unidade, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas às unidades envolvidas; e
 - VI. Os encaminhamentos adotados.

CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 16. O presente Regulamento entra em vigor, após a aprovação do Conselho de Administração Superior – CAS, conforme data abaixo.