



FACULDADE CATÓLICA DE SANTA CATARINA (FACASC)

Rua: Deputado Antônio Edu Vieira, 1524 - Caixa Postal nº 5041 - Bairro: Pantanal
88040-001 - 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 N. 01 / 2013 / DG

Dispõe sobre a Ouvidoria

O Diretor Geral da FACASC, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Regimento Interno, cap. IX, art. 44, inc. XX e XXVII,

RESOLVE:

Art. 1º - Regulamentar a Ouvidoria da Faculdade Católica de Santa Catarina nos termos do documento anexo a esta Resolução.

Art. 2º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Florianópolis, 26 de março de 2013.

DR. VITOR GALDINO FELLER
Diretor Geral



FACULDADE CATÓLICA DE SANTA CATARINA (FACASC)

Rua: Deputado Antônio Edu Vieira, 1524 - Caixa Postal nº 5041 - Bairro: Pantanal
88040-001 - 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

ANEXO DA RESOLUÇÃO N. 01/2013/DG

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 o órgão de otimização da comunicação e aperfeiçoamento dos padrões e mecanismos de transparência, eficiência, segurança e controle dos serviços prestados por esta Instituição de Ensino Superior (IES), tendo como objetivos:

I – orientar a comunidade acadêmica em relação à existência, meios e fins da própria Ouvidoria;

II – viabilizar a participação efetiva e individualizada de membros do corpo discente, docente e técnico-administrativo, a qualquer tempo, na busca pelo aprimoramento dos serviços prestados pela IES;

III – assessorar a Comissão Própria de Avaliação (CPA) e a Direção Geral da FACASC no levantamento de itens problemáticos e possíveis sugestões de melhorias no âmbito da IES.

CAPÍTULO II

DA OUVIDORIA E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º. A Ouvidoria tem como atribuições:

I – permitir o acesso dos discentes, docentes e técnico-administrativos que tenham questões relativas às atividades acadêmicas não atendidas ou não esclarecidas pelos meios ordinários;



FACULDADE CATÓLICA DE SANTA CATARINA (FACASC)

Rua: Deputado Antônio Edu Vieira, 1524 - Caixa Postal nº 5041 - Bairro: Pantanal
88040-001 - 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

II – receber e analisar situações de conflito e, após isso, oferecer orientação e encaminhamento de providências solucionadoras, compatíveis com as boas práticas da gestão, respeitando o Regimento da FACASC;

III – desenvolver suas atividades com integridade, transparência e cortesia, com o objetivo de prevenir conflitos e solucionar divergências;

IV – zelar pela confidencialidade de suas intervenções, restringindo as informações aos níveis de relacionamento necessários para a solução dos problemas;

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 relatórios dos atendimentos prestados, encaminhando-os à CPA e à Diretoria Geral;

VIII – divulgar periodicamente os dados gerais relativos ao serviço prestado;

IX – sugerir, com base nos atendimentos prestados, ações de melhoria dos sistemas de atendimento administrativo, acadêmico e pedagógico; e

X – 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. 4º. O Ouvidor será indicado pela Direção da FACASC e homologado pelo Conselho Superior (CONSUPE).

§ 1º - Conforme a demanda de atividades, o Ouvidor poderá ser assessorado por colaboradores.

Art. 5º O Ouvidor da FACASC 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;





FACULDADE CATÓLICA DE SANTA CATARINA (FACASC)

Rua: Deputado Antônio Edu Vieira, 1524 - Caixa Postal nº 5041 - Bairro: Pantanal
88040-001 - 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

IV – sensibilidade para com as questões recebidas e atitude de busca de soluções.

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, na Coordenação Administrativa e Financeira e, em segunda instância, na Diretoria Administrativa da Faculdade 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;

II – o atendimento da Ouvidoria dar-se-á presencialmente, em horário semanal estabelecido previamente pelo setor, ou por via eletrônica, mediante preenchimento e envio de formulário próprio.

Art. 7º. Todas as solicitações à Ouvidoria serão cadastradas em formulário próprio, arquivadas ordenadamente e mantidas em arquivo por cinco anos.

§ 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.



FACULDADE CATÓLICA DE SANTA CATARINA (FACASC)

Rua: Deputado Antônio Edu Vieira, 1524 - Caixa Postal nº 5041 - Bairro: Pantanal
88040-001 - 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

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 8º. Este Regulamento entrará em vigor após sua aprovação pelo CONSUPE e posterior publicação, passível de alterações pelos mesmos meios.

Art. 9º. Revogam-se as disposições em contrário.