



## **FACERB - FACULDADE CENECISTA DE RIO BONITO**

**ENTIDADE MANTENEDORA: CAMPANHA NACIONAL DE ESCOLAS DA COMUNIDADE**

Credenciada pela Portaria 57/09 – MEC – Publicada no D.O.U. em 14/01/2009

Reconhecida pela Portaria 546/14 – MEC – Publicada no D.O.U em 12/09/2014

Av. Sete de Maio, 383 – Telefax: (21) 2734-0222 – CEP: 28800-000

[www.facerb.com.br](http://www.facerb.com.br) – CNPJ: 33.621.384/0347-90

### **REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA FACULDADE CENECISTA DE RIO BONITO – FACERB**

Fixa normas para o funcionamento da Ouvidoria no âmbito da  
Faculdade CENECISTA de Rio Bonito - FACERB

#### **Capítulo I Do Órgão e Objetivos**

##### **Seção I Do Órgão**

Art. 1º - A Ouvidoria da Faculdade Cenecista de Rio Bonito – FACERB, representada por um ouvidor, é o órgão encarregado de buscar aperfeiçoar as comunicações, os padrões de relacionamento interpessoal e os mecanismos de transparência, eficiência, segurança e controle dos serviços internos prestados pela Instituição, buscando o aprimoramento, visando agilizar melhorias administrativas e consolidar uma administração participativa.

Parágrafo Único - A Ouvidoria constitui-se no elo entre as comunidades interna e externa e as instâncias administrativas da FACERB.

##### **Seção II Dos Objetivos**

Art. 2º - São Objetivos da Ouvidoria:

I- assessorar a direção da FACERB quanto aos itens de maior incidência ou de maior relevância, com o fim precípuo de reestruturação de ações e procedimentos para toda a comunidade acadêmica;

II- orientar a comunidade acadêmica em relação à utilização da Ouvidoria;

III- assegurar a participação da comunidade da FACERB, suas preocupações, proposições e sugestões, para promover a melhoria das atividades acadêmicas e administrativas desenvolvidas;

IV- identificar suas instâncias e forma de resolução e orientação das necessidades de docentes e discentes;

V- reunir informações sobre diversos aspectos da Instituição, com o objetivo de contribuir para a qualidade nos processos da FACERB;

VI- sugerir à direção, coordenação e setores, procedimentos que contribuam para a melhoria dos serviços prestados;

VII- facilitar e simplificar ao máximo o acesso da comunidade interna e/ou externa aos serviços de Ouvidoria;

VIII- atender às pessoas/solicitações com respeito, evitando prejulgamento ou

discriminação;

IX - agir com ética, integridade, transparência e imparcialidade;

X - resguardar o sigilo das informações;

XI - promover a divulgação da Ouvidoria, tomando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho; e apresentar/sugerir informações/dados para subsidiar e/ou fortalecer as políticas aplicadas pela Instituição.

Capítulo II  
Da Organização e Atribuições  
Seção I  
Da Organização

Art. 3<sup>o</sup> - A Ouvidoria está diretamente subordinada ao Conselho Superior da FACERB.

Art. 4<sup>o</sup> - A função de Ouvidor será exercida por um profissional indicado pela direção e designado pela Entidade Mantenedora.

Art. 5<sup>o</sup> - O Ouvidor da FACERB deverá possuir os seguintes requisitos:

I - ter curso superior completo;

II - possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricionariedade e organização;

III - ter desenvoltura para se comunicar com os diversos setores da instituição; e,

IV - ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações da Instituição.

Seção II  
Das Atribuições

Art. 6<sup>o</sup> - A Ouvidoria tem como atribuições:

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

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

III - permitir o acesso dos discentes e docentes que tenham questões relativas à administração, às atividades acadêmicas e pedagógicas, não atendidas ou esclarecidas pelos meios regulares de atendimento;

IV - receber e analisar situações de conflito, provenientes tanto de pessoas da comunidade interna quanto externa e, após sua análise, enquadrá-las de acordo com seu objetivo (reclamações, sugestões, consultas ou elogios);

V - analisadas e enquadradas as demandas, encaminhar à direção, coordenação ou setores envolvidos para que possam oferecer a orientação ou o encaminhamento de providências solucionadoras, compatíveis com as boas práticas de gestão e respeitando o Regimento da FACERB;

VI - encaminhadas as demandas, estas deverão receber a atenção e as providências necessárias a sua solução, levando-se em conta:

a) no caso de reclamação: reconhecer o fato, explicá-los e corrigi-la, ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

b) no caso de sugestão: estudá-la e adotá-la ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

c) no caso de consulta: responder às questões dos solicitantes; e,

d) no caso de elogio: conhecer os aspectos positivos do fato e levá-los ao conhecimento dos interessados.

VII - responder aos demandantes, no prazo máximo de 96 horas, a todas as solicitações recebidas, encerrando-as ou informando aos interessados quanto ao período de tempo necessário para fazer sua intervenção;

VIII - manter registros dos atendimentos encaminhados à Ouvidoria, acompanhados de suas soluções, guardando sigilo sobre a identificação dos solicitantes.

IX - encaminhar:

a) para o diretor o relatório com as solicitações à Ouvidoria, sem identificações pessoais;

b) para os coordenadores de curso, caso o requeiram, a sua listagem correspondente.

X - elaborar e divulgar relatórios mensais e/ou semestrais sobre o andamento da Ouvidoria;

XI - manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

XII - sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da FACERB.

### Capítulo III Dos Usuários e Atendimento

#### Seção I Dos Usuários

Art. 7º - A Ouvidoria poderá ser utilizada:

I - por funcionários;

II - por alunos;

III - por docentes;

IV - por pessoas da comunidade externa.

#### Seção II Do Atendimento

Art. 8º - O atendimento na Ouvidoria poderá ser realizado pessoalmente, com horários pré-agendados, por telefone ou ainda por e-mail, através de formulário disponível on-line no site da FACERB, todos os dias, durante 24 horas.

Art. 9º - A Ouvidoria não atenderá a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

§ 1º - A Ouvidoria se presta a receber reclamações, sugestões, consultas e elogios de qualquer natureza, no campo administrativo, acadêmico e pedagógico.

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

§ 3º - As demandas desrespeitosas poderão ser encaminhadas à diretoria e seu autor estará sujeito às punições previstas no Regimento da FACERB.

### Capítulo IV Das Categorias de Demanda

Art. 10 - As demandas apresentadas na Ouvidoria serão classificadas de acordo com o seguinte critério:

I - Reclamações - onde o solicitante pode reclamar sobre os serviços prestados pela Instituição;

II - Sugestões - onde o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar os serviços prestados pela Instituição;

III - Consultas - onde o solicitante pode obter variadas informações; e,

IV-Elogios - onde o solicitante pode elogiar - funcionários técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficiente na Instituição.

§ 1º - Os assuntos de ordem financeira devem tramitar, prioritariamente, na secretaria da Instituição e, em segunda instância, no setor administrativo, antes de serem encaminhados à Ouvidoria.

§ 2º - Os assuntos acadêmicos e pedagógicos devem ser tratados com a secretaria da Instituição e, posteriormente, com o coordenador de curso, no que couber, antes de serem encaminhados à Ouvidoria.

Art. 11 - As demandas para a Ouvidoria devem obedecer como trâmite:

I - A comprovação inicial de que o interessado utilizou, antecipadamente, os meios regulares oferecidos pela estrutura organizacional, para a obtenção de informações e solução do problema;

II - A Ouvidoria deverá observar que todas as demandas apresentadas tenham sido objeto de apreciação dos setores competentes, antes de sua recepção.

Art. 12 – A FACERB disponibiliza os seguintes meios para facilitar o acesso aos interessados:

a – Ouvidoria da FACERB

Tel.: (21) 2734-0222 Ramal: 37

E-mail: [ouvidoriafacerb@cnecrij.com.br](mailto:ouvidoriafacerb@cnecrij.com.br)

b – Site da FACERB - Ouvidoria.

## Capítulo V Da Documentação e da Divulgação

### Seção I Da Documentação

Art. 13 - Todas as solicitações à Ouvidoria serão documentadas em ordem cronológica, contando do registro os seguintes itens:

I - categoria da demanda: reclamações, sugestões, consultas ou elogios;

II - origem da demanda: docente, funcionário, discente ou comunidade;

III - data do recebimento da demanda;

IV - dados do relatar: nome, setor, função, endereço, telefone, e-mail;

V - forma de contato mantido: pessoal, por telefone, e-mail ou formulário on-line;

VI - setores envolvidos;

VII - relato do fato, providência esperada, data e assinatura do relatar;

VIII - encaminhamento ao setor competente;

IX - solução dada ao fato; e

X - ciência do relatar.

### Seção II Da Divulgação

Art. 14 - A Ouvidoria divulgará, sempre que solicitada, os dados gerais dos serviços prestados.

Art. 15 - A divulgação abordará os seguintes aspectos:

I - o soma das demandas recebidas em cada mês e o total das demandas do semestre;

II - o movimento das demandas recebidas no mês, com os totais distribuídos em:

a) demandas por origem: docente, funcionário, discente ou comunidade;

b) demandas por categoria: reclamações, sugestões, consultas e elogios;

c) demandas por setor;

c) demandas por via de acesso: encaminhamento, pessoalmente, por e-mail, por telefone/fax ou formulário online.

## Capítulo VI Das Disposições Finais

Art. 16 - Os casos omissos a este Regulamento serão resolvidos pela direção da FACERB de acordo com as diretrizes e políticas estabelecidas, observando-se sempre a legislação que disciplina o ensino superior no Brasil, suas atualizações e alterações correspondentes.

Parágrafo Único - Fixadas as rotinas de procedimentos para os casos omissos que venham a ser verificados, estas deverão ser acrescentadas a este Regulamento, por decisão da direção da FACERB.

Art. 17 - Este Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo órgão competente.

Juliana Benicio  
Diretora