

## REGULAMENTO DA OUVIDORIA FACIC

### CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

**Art. 1º** A Ouvidoria FACIC, órgão institucional vinculado à Diretoria, é um canal democrático de comunicação para intermediar as manifestações das comunidades internas e externas com as instâncias pedagógicas e administrativas FACIC, visando contribuir ao exercício da cidadania, à qualidade da prestação de serviços educacionais, ao aprimoramento da gestão institucional e ao fortalecimento da sua imagem.

**§ 1º** O manifestante, antes de entrar em contato com a Ouvidoria, deve ter apresentado sua necessidade aos responsáveis: professores, coordenadores de curso, Direção e colaboradores, se o atendimento não tiver sido satisfatório.

**§ 2º** A Ouvidora submete à aprovação do Diretor relatório mensal das manifestações recebidas, contendo dados quantitativos e qualitativos, descrição das alegações, fluxo da demanda e procedimentos propostos pela IES.

### CAPÍTULO II DOS OBJETIVOS

**Art. 2º** Alicerçada no Código de Ética FACIC, a Ouvidoria FACIC obedece aos seguintes objetivos:

I - Assegurar ao manifestante o acompanhamento do fluxo de sua demanda no tempo previamente determinado, variável conforme a natureza do assunto;

II - Promover o exercício da cidadania, assegurado o direito de reclamar, denunciar, criticar, sugerir, elogiar e ser ouvido junto à instituição, vedado aos manifestantes o anonimato, com reservas a situações autorizadas legalmente;

III - Exercer suas atribuições com acolhida, diálogo, celeridade, transparência, sigilo e imparcialidade, em consonância com os princípios salesianos e os da Constituição Federal/88;

IV - Estabelecer dinâmica aos diretores de operação para buscar a causa raiz das problemáticas e planos de ação para prevenir reincidências, visando a excelência educacional e ambiente acadêmico harmonioso com eficaz prestação de serviços nos setores administrativos e pedagógicos.

## **CAPÍTULO III NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES**

**Art. 3º** A Ouvidoria recebe as seguintes modalidades de manifestação:

I – Reclamação: Insatisfação sobre um serviço prestado pela instituição. Comunicação de irregularidades graves e atos ilícitos, cuja apuração e solução dependam de órgão de controle interno ou externo

II - Crítica: Consideração ou juízo desfavorável referente a um serviço prestado pela Instituição;

III - Elogio: Reconhecimento de qualidades meritórias de algum membro da Instituição ou por suas atitudes ou por um serviço prestado;

IV - Consulta: Solicitação de esclarecimentos ou orientações sobre serviços prestados pela Instituição ou procedimentos por ela adotados;

V - Sugestão: Proposta de alterações de procedimentos adotados ou serviços prestados pela instituição.

## **CAPÍTULO IV DOS MANIFESTANTES**

**Art. 4º** Os manifestantes advêm da comunidade interna: alunos de graduação e de pós-graduação, egressos, colaboradores e demais interessados, e da comunidade externa: pessoas com variados interesses e em busca de esclarecimentos sobre o FACIC.

**Art. 5º** Os manifestantes da comunidade interna devem informar corretamente os dados pessoais, a Unidade/curso e o teor da demanda, mantendo o respeito, a polidez e a ética para com as pessoas e os setores envolvidos, para que a Unidade possa averiguá-la.

**§ 1º** A Ouvidoria não atende casos anônimos, a não ser em caráter exceção, conforme o inciso II do Artigo 2º.

**§ 2º** A Ouvidoria não atende problemas e conflitos privados entre membros da comunidade universitária.

**§ 3º** Os manifestantes devem evitar o registro de manifestações sequenciais do mesmo teor, pois apenas uma será considerada.

## **CAPÍTULO V DOS PROCEDIMENTOS**

**Art. 6º** As demandas serão registradas, em ordem cronológica, com data do recebimento, tipo de demanda, unidade/curso envolvido, dados cadastrais do manifestante e protocolo de acompanhamento da tramitação desde o início ao fim do processo.

**Art. 7º** A tramitação regular da manifestação da Ouvidoria, observados os prazos, darse-á da seguinte forma:

I - efetivação do registro, no prazo de 1 dia;

II - encaminhamento ao diretor de operações, em até 2 dias;

III - verificação e gerenciamento da demanda pelo responsável em até 05 dias;

IV - retorno à Ouvidoria, em até de 2 dias;

V - resposta ao manifestante pela Ouvidoria, em até 2 dias;

VI - considerações do manifestante favoráveis à resposta ou desfavoráveis, neste caso, a solicitar nova análise da demanda, em até 2 dias;

VII - em considerações desfavoráveis repete-se o fluxo de verificação, estendendo-se novo prazo;

VIII - em considerações favoráveis, o manifestante deve avaliar e finalizar o chamado no sistema da Ouvidoria.

IX - expirado o prazo de 30 dias do último contato do manifestante com a Ouvidoria sem avaliação e finalização, ela própria o faz.

**§ 1º** A resposta final de uma demanda, com fluxo regular, não deve exceder 15 dias, levando em conta a urgência da necessidade alegada.

**§ 2º** A Em problemas e situações que demandem procedimentos diversos em instâncias distintas, o prazo se estende e, se necessário, solicita-se o apressamento.

## **CAPÍTULO VI CONSIDERAÇÕES FINAIS**

**Art. 8º** A Ouvidoria FACIC configura-se como parceira, assumindo o seu mister e objetivos com o imprescindível apoio de todos os responsáveis dos setores competentes de cada Unidade a prestarem esclarecimentos sobre as alegações.

**Parágrafo único** – Este Regulamento, enquanto processo, poderá sofrer modificações, quando necessário.