



RESOLUÇÃO CONSUP Nº 002 DE 19 DE AGOSTO DE 2024.

Aprova o Regulamento do Setor de Ouvidoria da Faculdade Unida de Campinas Santa Helena – FACUNICAMPS SH.

A Presidente do Conselho Superior da Faculdade Unida de Campinas Santa Helena – FACUNICAMP SH, no uso de suas atribuições, e considerando: o disposto no item IX do Art. 23 do Regimento Institucional; e a necessidade de regulamentação dos serviços acadêmicos no atendimento discente,

RESOLVE:

Aprovar o Regulamento do Setor de Ouvidoria conforme segue:

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º. A Ouvidoria Acadêmica da Faculdade Unida de Campinas Santa Helena – FACUNICAMP SH é instância mediadora das questões concernentes à Administração da Unidade, alunos/acadêmicos, colaboradores e comunidade em geral.

Art. 2º. Tem como objetivo principal receber informações, críticas, reivindicações, sugestões e elogios, exercendo a intermediação entre o solicitante e a Faculdade, na condição de reconhecer o direito de livre expressão, sem, no entanto emitir juízos sobre as questões apontadas.

§ 1º - Como objetivos específicos tem-se:

- I. Garantir os direitos dos acadêmicos, previstos em Regimento Institucional, facilitando o acesso a informações relativas aos serviços destinados aos acadêmicos.
- II. Acolher as queixas, opiniões, agradecimentos e sugestões, oportunizando encaminhamentos ágeis e resolutivos.
- III. Priorizar as ações relativas a estas queixas, agilizando contatos e garantindo respostas em tempo hábil.



- IV. Mapear problemas para desencadear processos que não se limitem a resoluções pontuais, mas possam propiciar ações preventivas e/ou desencadear ações de médio e longo prazo.
- V. Transformar a experiência adquirida em instrumento de capacitação da comunidade acadêmica.

CAPÍTULO II

DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Art. 3º. Segundo o Regimento Institucional a Ouvidoria é uma instância de ligação entre a Faculdade, a comunidade acadêmica e a sociedade na qual está inserida, e se faz presente pelo e-mail institucional: ouvidoria.santahelena@facunicamps.edu.br e/ou na sala de atendimento do ouvidor nas instalações da Faculdade Unida de Campinas Santa Helena – FACUNICAMP SH.

§ 1º - A Ouvidoria Acadêmica é nomeada e subordinada à Direção Geral da Unidade.

§ 2º - A Ouvidoria Acadêmica possui poder deliberativo, executivo e de julgamento.

Art. 4º. Desde que observadas às disposições legais, estatutárias e regimentais aplicáveis, o Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia.

Parágrafo Único: Para o desempenho de suas funções, o Ouvidor contará com estrutura de serviços adequada, concomitantemente à colaboração de todos os setores da Unidade.

Art. 5º. A Ouvidoria está desenhada na Estrutura Organizacional da Faculdade, junto a Assessoria de Comunicação da Faculdade. O Ouvidor responsável pelos atendimentos e procedimentos é o Prof. Ms. Almério Freitas Prado Júnior.

CAPÍTULO III

DO OUVIDOR E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 6º. O Ouvidor da FACUNICAMPS SH age de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I. Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de 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. Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art. 7º. O Ouvidor da FACUNICAMPS SH tem as seguintes atribuições:

- I. Receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;
- II. Encaminhar às unidades envolvidas as solicitações para que possam:
 - a) no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
 - b) no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
 - c) no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; e
 - d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho;
- III. Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de cinco dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;
- IV. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
- V. Encaminhar, bimestralmente, a *Listagem das Solicitações à Ouvidoria*, não podendo constar os nomes dos usuários:
 - a) para a Direção Geral, a listagem completa.
- VI. Elaborar e divulgar relatórios bimestrais sobre o andamento da Ouvidoria;
- VII. Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- 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.

CAPÍTULO IV

DOS PROCEDIMENTOS

Art. 8º. O ouvidor deverá atender individualmente o acadêmico de procura espontânea, pelos canais de atendimento.

Art. 9º. Ouvir o relato dos acadêmicos e encaminhar adequadamente todas as demandas às áreas correspondentes, conforme critério de urgência/importância.

Art. 10. Aguardar respostas das áreas, estabelecendo prazo de no máximo 5 dias para retorno ao solicitante.

Art. 11. Enviar retorno ao reclamante após a apuração do fato, por meio dos canais de retorno.

Art. 12. Apresentar relatórios periódicos à Diretoria, mapeando problemas para desencadear processos que não se limitem a resoluções pontuais.

Art. 13. Os procedimentos de que trata o parágrafo anterior serão mantidos por 15 (quinze), a contar da data de seu arquivamento.

Art. 14. O arquivamento mencionado no artigo anterior poderá ocorrer de maneira eletrônica.

Parágrafo Único: O prazo máximo para respostas às solicitações da Ouvidoria Acadêmica é de 5 (cinco) dias úteis.

Art. 15. As atribuições da Ouvidoria Acadêmica são:

- I. Atuar como representante da comunidade acadêmica junto à Direção da unidade e demais órgãos administrativos;
- II. Desburocratizar o acesso aos procedimentos, facilitando o acesso do usuário;
- III. Informar e encaminhar, prontamente, a questão ou sugestão apresentada à área competente;
- IV. Enviar, com agilidade, a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;
- V. Acompanhar o andamento dos procedimentos, verificando o cumprimento do prazo estabelecido para sua solução;
- VI. Diagnosticar e sugerir soluções de problemas ao dirigente do órgão em que ocorre;

- VII. Identificar erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário e propor sugestões;
- VIII. Solucionar e prevenir conflitos, sempre que possível.

CAPÍTULO V

DO PÚBLICO DE INTERESSE

Art. 16. A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. Por estudantes da FACUNICAMPS SH;
- II. Por funcionários técnico-administrativos da FACUNICAMPS SH;
- III. Por funcionários docentes da FACUNICAMPS SH;
- IV. Por pessoas da comunidade local e regional; e
- V. Por pessoas de outras comunidades.

Parágrafo único: A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

CAPÍTULO VI

DOS CANAIS DE ATENDIMENTO E ENCAMINHAMENTO PARA A OUVIDORIA

Art. 17 Podem ser considerados canais de atendimento e encaminhamento para a ouvidora:

- I. Coordenações de Cursos e Núcleos;
- II. Atendimento Psicopedagógico;
- III. CPA;
- IV. Secretaria Acadêmica;

CAPÍTULO VII

DOS CANAIS DE ACESSO E DE RETORNO

Art. 18. O acesso à Ouvidoria Acadêmica dar-se-á por meio de:

- I. contato eletrônico (e-mail - Ouvidoria),
- II. site institucional no link OUVIDORIA – www.santahelena.facunicamps.edu.br
- III. presencial – Avenida Antônio José de Souza, Esquina com Rua Perdiz – Quadra 45, Nº 488 – Parque Residencial Isaura – Santa Helena-Goiás

IV. contato pessoal - Coordenação, Secretaria e ouvidoria;

V. formulário de Avaliação - CPA;

Art. 19. Os canais de retorno da Ouvidoria Acadêmica dar-se-á por meio de:

I. E-mail;

II. formulário de resposta;

III. contato pessoal da ouvidoria com o interessado .

Art. 20. Os casos omissos serão resolvidos pela Direção da FACUNICAMPS SH.

Art. 21. Este Regulamento entra em vigor a partir de sua aprovação pelo CONSUP, revogando as disposições anteriores.

Goiânia, 19 de agosto de 2024.



ALMÉRIO FREITAS PRADO JÚNIOR
PRESIDENTE DO CONSUP