

RESOLUÇÃO Nº 20/2021 – CONSUP

Considerando a necessidade de regulamentar a política de funcionamento da **Ouvidoria Institucional** da Faculdade FACIS, o Conselho Superior – CONSUP, aprovou e eu, Diretora Geral, sanciono a presente resolução:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. Essa política de funcionamento destina-se a regular as atividades desempenhadas pela Ouvidoria Institucional, que se constitui como um canal de comunicação entre o discente, o docente, o corpo técnico administrativo e a sociedade, cuja função é acolher reclamações, críticas, sugestões e elogios quanto aos serviços e atendimentos prestados nas dependências da Faculdade FACIS.

CAPÍTULO II DOS PRINCÍPIOS NORTEADORES DA OUVIDORIA INSTITUCIONAL

Art. 2º. Constituem-se como requisitos essenciais ao trabalho da Ouvidoria Institucional:

- I. Respeito a todas as informações encaminhadas pelo solicitante;
- II. Excelência no atendimento, buscando sempre ofertar um serviço de qualidade;
- III. Ética e Comprometimento;
- IV. Princípios constitucionais:
 - a) LEGALIDADE: os atos da Ouvidoria estão em consonância com a Lei que a preconiza;
 - b) IMPESSOALIDADE: a conduta deve ser sempre imparcial e objetiva;
 - c) MORALIDADE: a decisão deve atender à ética e ao que preconizam os documentos institucionais que regulam o dia a dia acadêmico;
 - d) PUBLICIDADE: deve-se conferir transparência aos indivíduos sobre seus direitos;
 - e) EFICIÊNCIA: Os resultados obtidos devem ser satisfatórios, céleres e sempre estar dentro da competência legal da Ouvidoria Institucional.

CAPÍTULO III DOS PROCEDIMENTOS DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA INSTITUCIONAL

Art. 3º. Caracterizam-se como procedimentos habituais para o desempenho das atividades na Ouvidoria Institucional:

- I. Elaborar anualmente o Plano de Saneamento para Correção das Deficiências apontadas na Ouvidoria Institucional;
- II. Receber, identificar e analisar e constatar a pertinência das informações para posteriormente encaminhá-las aos seguimentos competentes;
- III. Comunicar a existência do problema de cada setor e/ou seguimento, para solicitar esclarecimentos a este, podendo apresentar soluções;
- IV. Informar o cliente da solução adotada, por meio do (a) Ouvidor (a), ou mediante o encaminhamento das informações pelos setores e/ou seguimentos, coordenações e coordenadorias da IES;

- V. Verificar se o processo de prestação do serviço encontra-se retificado e aprimorado pelo Plano de Saneamento para Correção das Deficiências apontadas na Ouvidoria Institucional, elaborado anualmente;
- VI. Prestar informações às instâncias superiores, quando solicitado, ou semestralmente, por meio da entrega do Plano de Saneamento e dos e-mails recebidos e respondidos, encadernados.

CAPÍTULO III

DOS PROCEDIMENTOS PARA A FORMALIZAÇÃO DOS ENCAMINHAMENTOS E DO TEMPO DE RESPOSTA AS SOLICITAÇÕES

Art. 4º. O encaminhamento deve ser feito pelo do site www.faculdadefacis.edu.br da instituição, no ícone OUVIDORIA.

Art. 5º. Os encaminhamentos devem ser feitos, preferencialmente, de forma clara, simples, objetiva e formal.

Parágrafo Único. O solicitante deve ter em mãos o maior número de dados possível, para caracterizar melhor a informação recebida, além de identificar os atores e departamentos envolvidos.

Art. 6º. A Ouvidoria procura retornar às solicitações dentro do menor prazo possível, levando-se em consideração o prazo máximo de 72 horas.

Parágrafo Único. Em casos de maior complexidade, o prazo de resposta será de, no máximo, quinze dias.

CAPÍTULO VI

DA CONTRIBUIÇÃO DA OUVIDORIA PARA O DESENVOLVIMENTO DA IES

Art. 7º. Os serviços de Ouvidoria Institucional contribuem para:

- I. Maior participação dos segmentos acadêmicos (docente, discente e corpo-técnico administrativo) e sociedade no processo de desenvolvimento da instituição, com a implementação de mudanças positivas no cotidiano institucional;
- II. Exercício da cidadania;
- III. Prevenção e solução de conflitos.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 8º. Os casos omissos nesta resolução serão resolvidos pela Direção Geral da Faculdade FACIS, depois de ser ouvido o Conselho Superior – CONSUP e a Ouvidoria.

Art. 9º. Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Apodi, 08 de junho de 2021.



Direção Geral da Faculdade FACIS
Presidente do Conselho Superior – CONSUP