



**Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas de
Cascavel**

Av. Tito Muffato, 2317 – Bairro Santa Cruz
85806-080 – Cascavel – PR
Fone: (45) 3036-3638 - Fax: (45) 3036-3636
<http://www.univel.br>

**REGULAMENTO DE OUVIDORIA DA FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS E
APLICADAS DE CASCAVEL – FCSAC**

Este documento dispõe sobre as normas e procedimentos para o exercício da Ouvidoria da **Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas de Cascavel – FCSAC**.

Capítulo I

Definição da Atividade de Ouvidoria

Art. 1º. O Sistema de Ouvidoria da Faculdade de Ciências Aplicadas de Cascavel – FCSAC é uma modalidade específica de relacionamento entre as instâncias administrativas da IES e a comunidade interna e externa, de modo a aperfeiçoar a gestão acadêmica e administrativa, além de estimular um ambiente democrático.

Capítulo II

Objetivos da Ouvidoria

Art. 2º. O Sistema de Ouvidoria da Faculdade de Ciências Aplicadas de Cascavel – FCSAC tem como objetivos:

- I. Garantir a participação da comunidade interna e externa na Instituição de Ensino, de modo a promover a melhoria das atividades desenvolvidas;
- II. Reunir informações sobre diversos aspectos da IES, a fim de que possam contribuir para a gestão acadêmica e administrativa.

Capítulo III

Atribuições da Ouvidoria

Art. 3º. São atribuições da Ouvidoria:

- I. Atender à comunidade interna e externa, recebendo destas as seguintes

demandas:

- a) Reclamações sobre quaisquer setores da Instituição, instalações e serviços prestados pela IES;
- b) Sugestões de alternativas para melhorar setores, serviços ou instalações da IES;

- c) Consultas sobre variadas informações.

II. Convocar e realizar reuniões com a comunidade interna para oportunizar que reclamações, sugestões, consultas ou elogios sejam realizados;

III. Resguardar o sigilo das informações, nome e os dados pessoais do usuário;

IV. Atuar na prevenção de conflitos;

V. Agir com sensibilidade, integridade, transparência e imparcialidade;

VI. Encaminhar aos setores envolvidos as demandas, para que estes possam:

- a) Em caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

- b) Em caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;

- c) Em caso de sugestões: analisá-las, adotá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

- d) Em caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho desenvolvido.

VII. Transmitir aos solicitantes as posições dos setores envolvidos;

VIII. Encaminhar as solicitações à Direção-Geral para que sejam usados como ferramenta de gestão.

Capítulo IV

Do Atendimento da Ouvidoria

Art. 4º. A ouvidoria deve prestar atendimento pessoal ou via telefone, *e-mail* e por meio do formulário *on line*, disponível no *site* da IES.



**Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas de
Cascavel**

Av. Tito Muffato, 2317 – Bairro Santa Cruz
85806-080 – Cascavel – PR
Fone: (45) 3036-3638 - Fax: (45) 3036-3636
<http://www.univel.br>

Capítulo V

Dos usuários

Art. 5º Os serviços da Ouvidoria podem ser utilizados por:

- I. Discentes da IES;
- II. Docentes da IES;
- III. Funcionários técnico-administrativos da IES;
- IV. Egressos;
- V. Comunidade externa.

Parágrafo único. Solicitações anônimas poderão ser avaliadas pela Ouvidoria.

Capítulo VI

Da Documentação

Art. 6º. As solicitações à Ouvidoria feitas presencialmente devem ser documentadas e repassadas aos respectivos setores para providências, ao passo que, as demandas enviadas por meio eletrônico (site e emails) devem ser enviadas diretamente aos setores responsáveis.

Capítulo XI

Disposições Gerais e Transitórias

Art. 7º. Este regulamento entra em vigor nesta data, revogadas as disposições em contrário.

Cascavel, 09 de Março de 2010.


Viviane da Silva
Diretora-Geral


Dr. Nilton Nicolau Ferreira
Diretor de Desenvolvimento