



SINERGIA SISTEMA DE ENSINO LTDA
FACULDADE SINERGIA
Portaria MEC Nº 1.424 , D.O.U. de 10/10/2011

REGULAMENTO OUVIDORIA FACULDADE SINERGIA

Navegantes
2016



SINERGIA SISTEMA DE ENSINO LTDA
FACULDADE SINERGIA
Portaria MEC Nº 1.424 , D.O.U. de 10/10/2011

OUVIDORIA REGULAMENTO

CAPÍTULO I Da Ouvidoria

Art. 1º. A Ouvidoria da Faculdade Sinergia é um elo entre as comunidades interna e externa e a Direção Geral, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia na relação com a sociedade, garantindo aos usuários da instituição a proteção e defesa dos seus direitos.

Art. 2º. São objetivos da Ouvidoria da Faculdade Sinergia:

I – assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas; e

II – reunir informações sobre diversos aspectos da Faculdade, com o fim de contribuir para a gestão institucional.

CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º. O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados ao Gabinete do Diretor Geral, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor Geral.

Art. 4º. O Ouvidor da Faculdade Sinergia 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. 5º. São atribuições da Ouvidoria:

I - avaliar a procedência de reclamações, sugestões e críticas de caráter administrativo;



SINERGIA SISTEMA DE ENSINO LTDA
FACULDADE SINERGIA
Portaria MEC Nº 1.424 , D.O.U. de 10/10/2011

- II - realizar atendimento pessoal, telefônico, eletrônico ou por correio convencional;
- III - harmonizar conflitos e propor mudanças, visando à melhoria da qualidade dos serviços e do atendimento da instituição;
- IV - contribuir para o aperfeiçoamento da prestação dos serviços da instituição;
- V - informar ao solicitante sobre as providências tomadas em decorrência de suas críticas, reclamações e sugestões;
- VI – apresentar mensalmente, ou sempre que solicitado, relatório detalhado à Direção Geral, apontando os casos atendidos e os encaminhamentos e soluções proporcionadas.

CAPÍTULO III Do Atendimento

Art. 6º. Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente ou por telefone, de segundas à sexta-feira, nos turnos da manhã, tarde e noite, ou ainda por e-mail e através do formulário *on line*, disponível no *site* do Sinergia Sistema de Ensino, durante 24 horas, todos os dias.

CAPÍTULO IV Dos Usuários

Art. 7º. A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I – por todos os estudantes do Sinergia Sistema de Ensino, Colégio, Faculdade e Pós-Graduação;
- II – por funcionários técnico-administrativos do Sinergia Sistema de Ensino, Colégio, Faculdade e Pós-Graduação;
- III – por funcionários docentes do Sinergia Sistema de Ensino, Colégio, Faculdade e Pós-Graduação;
- IV – por pessoas da comunidade local e regional; e
- V – por pessoas de outras comunidades.

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

Art. 8º. O Planejamento e execução das ações decorrentes são de responsabilidade da Direção Geral da Instituição e equipe, cabendo ainda a responsabilidade em manter a comunidade acadêmica interna e externa informadas quanto às ações e acompanhando os resultados.



SINERGIA SISTEMA DE ENSINO LTDA
FACULDADE SINERGIA
Portaria MEC Nº 1.424 , D.O.U. de 10/10/2011

CAPÍTULO V

Das Categorias de Demanda

Art. 9º. A Ouvidoria recebe:

- I – reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer setor da Instituição e sobre serviços prestados pelo Sinergia Sistema de Ensino;
- II – sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar a Instituição (os serviços prestados e/ou as instalações);
- III – consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações; e
- IV – elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários – técnico-administrativos e/ou docentes -, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes no Sinergia Sistema de Ensino.

CAPÍTULO VI

Da Documentação

Art. 10. Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I – data do recebimento da demanda;
- II – data da resposta;
- III – nome do solicitante;
- IV – endereço/telefone/e-mail do solicitante;
- V – forma de contato mantido – pessoal, por telefone, *e-mail* ou formulário *on line*;
- VI – proveniência da demanda – estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;
- VII – tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VIII – o setor envolvido;
- IX – situação apresentada; e
- X – resposta.

Art. 11. A documentação das solicitações pode ser acessada durante um ano, por qualquer pessoa, exceto no que diz respeito aos incisos III e IV do artigo anterior, ou seja, o nome e o endereço do solicitante.

Art. 12. O Diretor Geral da Instituição recebe, bimestralmente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, o setor envolvido, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.



SINERGIA SISTEMA DE ENSINO LTDA
FACULDADE SINERGIA
Portaria MEC Nº 1.424 , D.O.U. de 10/10/2011

Art. 13. Os Coordenadores da Instituição e a CPA, caso o requeiram, recebem a listagem das solicitações relacionadas às suas respectivas responsabilidades, contendo o tipo de demanda, o setor envolvido, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

CAPÍTULO VII Da Resposta

Art. 13. A pessoa que se identificou quando da realização da reclamação e sugestões, deverá receber a posição final da Coordenação da Ouvidoria, por escrito, sendo também na oportunidade formulado agradecimento pela participação.

Parágrafo único. Deverá a Instituição como um todo - discentes, docentes, funcionários, pais e outros envolvidos - , conforme o caso, disponibilizar, quando necessário, os resultados das ações realizadas.

CAPÍTULO VIII Das disposições gerais e transitórias

Art. 14. O presente regulamento entrará em vigor para efeitos legais, após a sua aprovação pela Direção Geral da Faculdade Sinergia e pela Presidência da Mantenedora, revogadas as disposições em contrário.

Navegantes, 26 de janeiro de 2016

Prof. João Batista Matos
Diretor Geral
Presidente da Mantenedora