

INSTITUTO EDUCACIONAL ALFAUNIPAC LTDA

Faculdade ALFAUNIPAC de Guanhões

REGULAMENTO DA OUVIDORA





INSTITUTO EDUCACIONAL ALFAUNIPAC LTDA

Faculdade ALFAUNIPAC de Guanhões

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

Da Ouvidoria

Art. 1º A Ouvidoria da Faculdade ALFAUNIPAC de Guanhões é o elo de comunicação entre as comunidades interna e externa e as instâncias administrativas e acadêmicas, visando auxiliar a gestão institucional e garantir a democracia.

Art. 2º O objetivo da Ouvidoria da Faculdade ALFAUNIPAC de Guanhões é assegurar a participação da comunidade acadêmica e da sociedade civil com intenção de contribuir para o planejamento institucional e promover a melhoria das atividades desenvolvidas nela.

Do Cargo de Ouvidor e de suas Atribuições

Art. 3º O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Direção da Faculdade ALFAUNIPAC de Guanhões, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor.

Parágrafo único. O Ouvidor da Faculdade ALFAUNIPAC de Guanhões é indicado pelo Diretor.

Art. 4º O Ouvidor da Faculdade ALFAUNIPAC de Guanhões age de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I. Facilitar e simplificar ao máximo a acessibilidade metodológica e instrumental do usuário ao serviço da Ouvidoria;
- II. Atuar na prevenção de conflitos;
- III. Atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;

IV. Agir com ética, integridade, transparência e imparcialidade;

V. Resguardar o sigilo das informações;

VI. Manter a identidade do solicitante em sigilo; e

VII. Promover a divulgação da Ouvidoria.

Art. 5º. O Ouvidor tem as seguintes atribuições:

I. Formalizar os canais de comunicação com os usuários, através de atendimento pessoal ou virtual, através do e-mail institucional e atendimento virtual no site - chat, para recebimento de demandas – reclamações, sugestões, consultas e elogios – provenientes das comunidades interna e externa;

II. Receber e encaminhar as demandas aos responsáveis dos setores envolvidos, fazendo o acompanhamento do trâmite até a decisão final;

III. Informar ao usuário a posição dos setores envolvidos e a decisão final;

IV. Manter contato com os coordenadores dos cursos e setores da Faculdade, a fim de assegurar que as demandas apresentadas sejam recebidas, analisadas e respondidas dentro do prazo determinado;

V. Apresentar à Comissão Própria de Avaliação – CPA, as reivindicações, os questionamentos e os necessário, providências cabíveis;

VI. Organizar e manter um registro de todas as demandas protocoladas na Ouvidoria e suas respectivas respostas até a decisão final; e

VII. Elaborar e divulgar à Direção os relatórios a n u a i s com dados gerais sobre as atividades da Ouvidoria.

Art. 6º. O Ouvidor, antes de registrar qualquer demanda trazida a ele, deve se certificar de que foram esgotadas todas as demais instâncias competentes, salvo no caso de evidente delonga na sua solução.

Art. 7º. O Ouvidor notificará os responsáveis dos setores envolvidos pessoalmente, ou através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso, devendo os mesmos dispensar o tempo necessário para que as informações solicitadas sejam respondidas, formalmente, no prazo estabelecido.

Dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

Art. 8º. O cargo de Ouvidor da Faculdade ALFAUNIPAC de Guanhães exige os seguintes requisitos:

- I. Ter curso superior completo;
- II. Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;
- III. Ter desenvoltura para se comunicar com as diversas instâncias da Faculdade; e
- IV. Ser sensível para compreender os problemas dos usuários e, ao mesmo tempo, as limitações da instituição.

Do Atendimento

Art. 9º. Na Ouvidoria, os usuários são atendidos pessoalmente ou à distância, por diversos canais de comunicação: presencialmente na sala do setor, nos horários pré-definidos, pelo WhatsApp institucional, pelo e-mail ou pelo atendimento virtual no site – chat.

Dos Usuários

Art. 10. A Ouvidoria pode ser utilizada por:

- I. Alunos dos cursos de graduação, pós-graduação e extensão da Faculdade ALFAUNIPAC de Guanhães;
- II. Funcionários docentes;
- III. Funcionários técnico-administrativos;
- IV. Pessoas da sociedade civil.

§ 1º Serão respondidas apenas as demandas apresentadas por escrito, datadas, assinadas e protocoladas ou enviadas por e-mail da Ouvidoria ou pelo chat do site.

§ 2º A Ouvidoria garante o sigilo do nome e dos dados pessoais do usuário.

Da Documentação

Art. 11. Todas as demandas encaminhadas via e-mail institucional, presencialmente ou atendimento virtual – chat, à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, cujo registro deve constar:

- I. Data do recebimento da demanda;
- II. Nome e condição (aluno/professor/técnico-administrativo/sociedade civil) do usuário;
- III. E-mail/registro acadêmico/telefone do solicitante;
- IV. Forma de contato mantido – pessoal ou e-mail;
- V. Tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VI. Situação apresentada; e
- VII. Data e informe do resultado.

Da Divulgação

Art. 12. A Ouvidoria divulga, anualmente, à Direção da Faculdade os dados gerais do serviço prestado.

Art. 13. A divulgação abrange os seguintes dados:

- I. O movimento das demandas recebidas por mês, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;
- II. O movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente e através de e-mail;
- III. O número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas do semestre; e

- IV.** Os encaminhamentos adotados, desde que sejam de interesse comum e não possuam caráter sigiloso.

Disposições Finais

Art. 14. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua assinatura, revogadas as disposições contrárias.