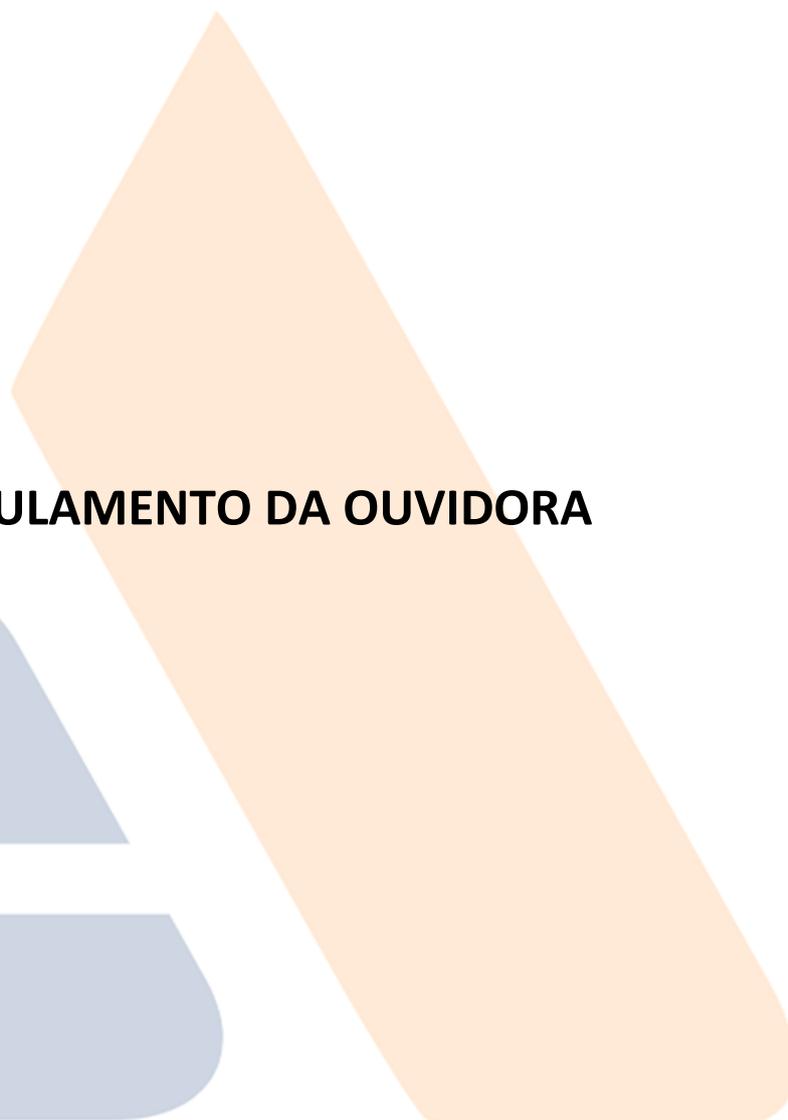


INSTITUTO EDUCACIONAL ALFAUNIPAC LTDA
Faculdade Presidente Antônio Carlos de Teófilo Otoni

REGULAMENTO DA OUVIDORA





INSTITUTO EDUCACIONAL ALFAUNIPAC LTDA
Faculdade Presidente Antônio Carlos de Teófilo Otoni

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

Da Ouvidoria

Art. 1º A Ouvidoria da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Teófilo Otoni 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 Presidente Antônio Carlos de Teófilo Otoni 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 Presidente Antônio Carlos de Teófilo Otoni, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Diretor.

Parágrafo único. O Ouvidor da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Teófilo Otoni é indicado pelo Diretor.

Art. 4º O Ouvidor da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Teófilo Otoni 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 as reivindicações, os questionamentos e os elogios dos usuários, que lhe dizem respeito, para conhecimento, acompanhamento e, se 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 anuais 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 Presidente Antônio Carlos de Teófilo Otoni 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 de segunda a sexta, nos horários compreendidos das 15h às 21h, pelo WhatsApp, pelo site <http://www.unipacto.com.br/ouvidoria/contato.php> 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 Presidente Antônio Carlos de Teófilo Otoni;
- II. Funcionários docentes da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Teófilo Otoni;
- III. Funcionários técnico-administrativos da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Teófilo Otoni;
- 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.