

# REGULAMENTO DA OUVIDORIA FACULDADE EVOLUIR - FAEV



## 1. OUVIDORIA

A Ouvidoria é um serviço administrativo ligado à Direção da Unidade da Faculdade Evoluir – FAEV, com o intuito de garantir a transparência e o atendimento das demandas da comunidade civil, com ética, eficiência e responsabilidade tendo como base normativa interna o Regimento Interno da IES, suas resoluções, portarias e Ordens de Serviços homologadas pela CTA, Conselho Diretor da Faculdade Evoluir – FAEV.

É um instrumento importantíssimo de participação da comunidade interna e externa no levantamento de problemas e na apresentação de propostas, propiciando um constante retorno, no sentido do atendimento aos anseios e expectativas da comunidade.

## 2. PROPOSTA

A proposta da Ouvidoria é que seja um serviço disponibilizado pela Faculdade Evoluir – FAEV, cuja finalidade é receber manifestações e encaminhar sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos estudantes, servidores, docentes da universidade e cidadãos em geral, em defesa dos princípios fundamentais que devem prevalecer na administração da IES.

Tem como princípio básico atuar, também, de forma **proativa e preventiva**, visando antecipação de situações-problema a fim de garantir a defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos, contra atos e omissões cometidos pela instituição como um todo, propiciando desta forma elevar o nível de satisfação.

A Ouvidoria auxilia os cidadãos em suas relações com a Faculdade Evoluir – FAEV funcionando como uma crítica interna da universidade, sob a ótica dos cidadãos. Enfim, é um canal de comunicação direta de acesso imediato e contínuo.

## 3. OBJETIVOS

- Assegurar a participação da comunidade em geral na Instituição em vista do aperfeiçoamento das atividades nela desenvolvidas;
- Empreender ações destinadas aos membros da comunidade universitária e ao cidadão/usuário que visem permitir resposta às suas manifestações;
- Atuar com transparência e imparcialidade e de forma personalizada no auxílio ao controle da qualidade dos serviços destinados à comunidade em geral;

- Encaminhar as demandas sobre o funcionamento administrativo acadêmico da Universidade, com o fim de contribuir para uma gestão institucional mais eficiente, de excelência acadêmica, no ensino, pesquisa e extensão.
- Promover a divulgação do serviço de Ouvidoria.

#### **4. COMPETÊNCIAS (SEÇÃO VI, ART. 44 – REGIMENTO INTERNO DA FACULDADE EVOLUIR)**

- I. receber, apurar a procedência e buscar soluções para as informações (reclamações, sugestões, opiniões, perguntas ou elogios) relativas a eventuais desvios na prestação de serviços da Instituições;
- II. identificar problemas existentes na Instituição;
- III. encaminhar possíveis soluções relativas aos problemas existentes;
- IV. coletar, analisar e interpretar dados necessários ao processamento das informações recebidas;
- V. acompanhar, até a solução final, as informações consideradas pertinentes;
- VI. registrar e repassar aos setores competentes as informações recebidas;
- VII. resguardar o sigilo das informações;
- VIII. elaborar e divulgar relatórios bimestrais sobre as atividades da Ouvidoria;
- IX. elaborar sondagem a respeito da opinião dos usuários;
- X. colaborar no Processo de Avaliação Institucional;
- XI. exercer outras atividades correlatas.

#### **5. ATRIBUIÇÕES**

- Facilitar o acesso gratuito, informal e direto a qualquer cidadão e a todos os membros da comunidade universitária ao serviço da Ouvidoria;
- Intermediar a relação entre os estudantes, servidores, docentes da universidade e cidadãos em geral com a Faculdade Evoluir – FAEV de uma maneira geral;
- Apurar reclamações ou denúncias cujos resultados possam contribuir negativamente para as boas práticas de gestão e ensino;
- Prevenção e correção de atos que comprometam a qualidade dos serviços prestados;

- Registrar todas as manifestações encaminhadas ao serviço de Ouvidoria da Faculdade Evoluir e as respostas apresentadas aos usuários, mantendo atualizadas as informações e estatísticas referentes ao setor.
- Rejeitar e determinar o arquivamento de reclamações e denúncias improcedentes, mediante despacho fundamentado.

## **6. BENEFÍCIOS**

- Estabelecer canal permanente de comunicação entre servidores e estudantes com as unidades responsáveis da Faculdade Evoluir – FAEV para a prestação de informações e o recebimento de reivindicações e sugestões;
- Avaliar a procedência das solicitações e encaminhá-las às autoridades ou setores competentes para o devido atendimento;
- Acompanhar as providências tomadas e cobrar soluções;
- Dar o devido retorno ao interessado de forma ágil e desburocratizada e tomar conhecimento do seu nível de satisfação.
- Sugerir mudanças nos procedimentos administrativos, quando a reclamação, comprovadamente for procedente;
- Manter permanente contato com a assessoria de comunicação da Faculdade Evoluir – FAEV, bem como com as demais unidades relacionadas, para fins de estudo conjuntos e avaliação das propostas e reclamações recebidas;
- Elaborar relatórios estatísticos e promover a divulgação das suas atividades.

## **7. FORMAS DE ATENDIMENTO E TEMPO DE RESPOSTA**

### **7.1 PRÉ-ATENDIMENTO**

A coleta inicial será realizada de forma presencial mediante um pré-atendimento com a utilização de formulário-padrão na recepção da IES, das 9h às 21h ou por telefone. Podendo ser realizado também na forma não presencial através de e-mail, link no site da IES e outros canais disponibilizados pela IES.

### **7.2 ATENDIMENTO E TEMPO DE RESPOSTA**

Os questionários serão avaliados sendo agendado atendimento individualizado em primeiro contato com os manifestantes **em até 24 horas úteis** do horário de entrada da manifestação. O tempo de resolução das manifestações não dependerá da complexidade das manifestações e não excederá 7 dias (prazo médio) podendo ser prorrogado por igual período dependendo da complexidade do caso.

### **7.3 INSTRUMENTOS DE ATENDIMENTO**

A IES reserva-se o direito de manter sigilo das informações do manifestante.

#### 7.3.1 Atendimento não presencial

- Formulário: manifestação formal por intermédio do preenchimento do formulário-padrão disponível na recepção das 09h às 17h, imprescindível identificação para posterior contato.

- E-mail: manifestações por meio do endereço [seconline@aec.edu.br](mailto:seconline@aec.edu.br);
- Telefone: ligações realizadas diretamente pelo número +55 (85) 3275-2302
- Site: manifestações do público externo por meio do link ouvidoria no site <https://www.faculdadeevoluir.com/> (aberto para o público externo).

#### 7.3.2 Atendimento presencial

- Todas as manifestações deverão ter atendimento presencial em até 24 horas da entrada na manifestação.

#### 7.3.3 Central de Atendimento web

*7.3.3.1 Manifestação via portal do aluno (internet), canal de comunicação interna, favorecendo um maior acompanhamento de fluxo de tramitação on-line a ser monitorado pela ouvidoria da IES; e*

*7.3.3.2 Todos os atendimentos serão acompanhados via sistema após a implantação do Canal de Atendimento.*

#### 7.3.4 Reuniões de Representantes de turma e professores

*7.3.4.1 Participação em todas as reuniões de representantes de turma da IES de todos os cursos.*

### 7.3.5 Reuniões de Conselho Técnico Administrativo - CTA

*7.3.5.1 Participação, todas as quartas-feiras, às 18h, na reunião de CTA com todos os coordenadores de curso e diretoria em todas as reuniões de representantes de turma da IES.*

### 7.3.6 Visitas periódicas às salas de aula

*7.3.6.1 Toda semana, sempre às sextas-feiras a ouvidoria efetuará ronda em todas as salas acompanhada do setor de infraestrutura e manutenção para fins de análise preventiva das instalações e/ou conversar com os alunos e professores quanto a demandas e reclamações.*

## **8. INSTRUMENTOS DE COLETA DE INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA**

1. Formulário-padrão de Manifestação
2. E-mail institucional da ouvidoria
3. Central telefônica – ramal individual
4. Link no site – aberto ao público (canal externo)
5. Link no Portal – direcionado ao público interno (canal interno)

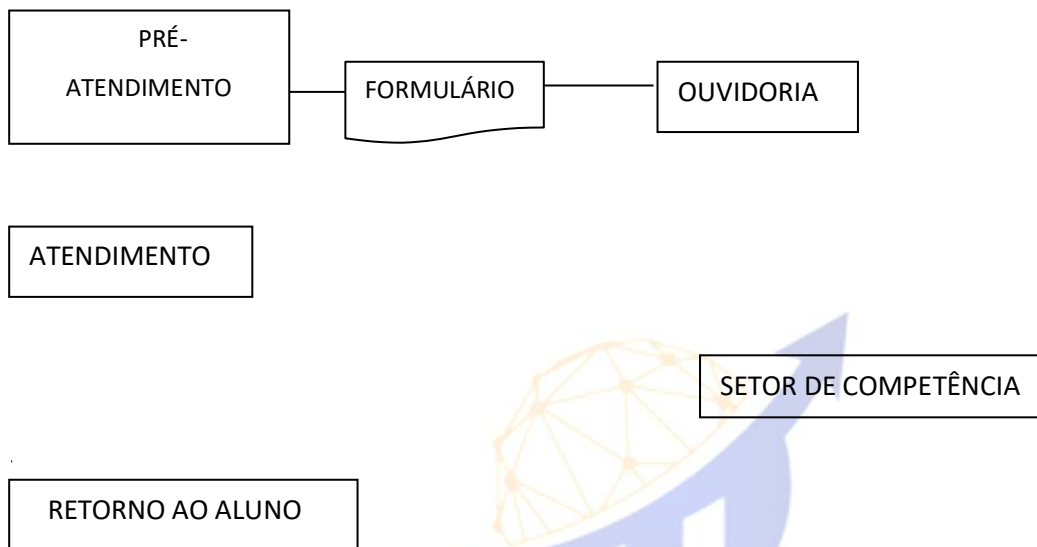
## **9. EVENTOS DE PARTICIPAÇÃO OBRIGATÓRIA DA OUVIDORIA**

1. Participação efetiva em todas as reuniões de representantes de turma, CTA e de professores;
2. Visita a sala de aula, Contato imediato com o aluno, a ouvidoria possui acesso liberado em todas as salas de aula, principalmente no primeiro período para apresentação, tira dúvidas e outras informações;
3. Ambientação acadêmica – apresentação dos serviços da ouvidoria;
4. Encontro Pedagógico e eventos de capacitação docente;
5. Reuniões com o Diretório Acadêmico da IES e Coordenadores de Curso.

## **10. FLUXO GERAL DE MANIFESTAÇÕES**

A) A ouvidoria serve para ouvir e dar seguimento às reclamações, sempre encaminhando ao setor responsável;

- B) Em caso de desacato à professores, funcionários e alunos, orientar a dar entrada em processo via Central de Atendimento a ser encaminhado à Diretoria do Curso de Medicina da IES;
- C) Em caso de recursos de decisão de pareceres, orientar a dar entrada em processo via Central de Atendimento a ser encaminhado à Diretoria do Curso de Medicina da IES.



## 11. INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO DE ATUAÇÃO

1. Gráficos de manifestações apresentados mensalmente à Diretoria;
2. Atas de reunião com representantes de turma;
3. Pesquisa de satisfação (questionários, caixa de sugestões, entrevistas e outros);
4. Relatórios de atendimento por setores administrativos, acadêmico e geral;
5. Relatórios semestrais de ouvidoria;
6. Acompanhamento dos resultados institucionais da Avaliação Institucional aplicada semestralmente junto aos alunos e coordenada pela CPA.