CARTILHA

OUVIDORIA



Rua Valentin Celeste Palavro, nº 707, Bairro Jardim Bela Vista
São Miguel do Iguaçu PR CEP 85.877-000,

1. O que é uma Ouvidoria?

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre a uma empresa ou órgão governamental e seus públicos, responsável por receber e tratar manifestações relacionadas aos serviços e produtos oferecidos como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e demais assuntos dando retorno com a maior brevidade possível. Seu papel é acolher e encaminhar as manifestações para a área responsável, acompanhando internamente as providências tomadas, cobrando respostas e mantendo o público informado sobre os resultados desses processos.

2. O que é a Ouvidoria FAC UNIGUAÇU?

É órgão interno vinculado à Direção Administrativa e à Direção Acadêmica e visa contribuir para o aperfeiçoamento da gestão institucional, tangentes à qualidade no oferecimento dos serviços educacionais tendo por função precípua ouvir a comunidade acadêmica no que tange aos anseios e necessidades relacionados à IES e direcionar aos setores responsáveis para providências, funcionando como um canal de interação institucional entre a comunidade acadêmica, v.g., acadêmicos, professores, egressos, funcionários e membros da sociedade civil organizada.

3. Quais as premissas da Ouvidoria FAC UNIGUAÇU?

Autonomia
Responsabilidade
Imparcialidade
Não-discriminação
Respeito
Sigilo quando solicitado

4. Quais as finalidades?

I. Ampliar a visão da IES quanto à constante transformação da realidade relacionada aos processos de tomada de decisão gerencial.
II. Oferecer à comunidade acadêmica no âmbito interno e externo um canal de comunicação para informações, críticas, sugestões e elogios e tais serão consideradas para que a IES desenvolva ações para sanar possíveis fragilidades apontadas e desenvolva ações para recepcionar as demandas em geral.
III. Estimular na comunidade acadêmica a prática da cidadania por meio da intervenção crítica e reflexiva.
IV. Assegurar aos usuários uma pronta resposta à demanda.
V. Respeitar a opinião da comunidade acadêmica quanto aos assuntos que considere relevantes para o desenvolvimento da IES com repercussão em seu entorno.
VI. Auxiliar em informações para a elaboração do relatório da CPA (Comissão Própria de Avaliação) com análise via triangulação das informações.

5. Quais os canais para o registro de manifestação?

Atendimento via Portal página da FAC UNIGUAÇU aba Ouvidoria https://uniguacu.com.br/ouvidoria/
Atendimento presencial agendado
Atendimento pelo email ouvidoria@uniguacu.com.br
WhatsApp 4531 900318

6. Quais os tipos de manifestação?



7. **Como atua?**

1. **Recebe a manifestação – elogio, reclamação, denúncia...**
2. **Analisa, classifica, reclassifica e efetua a triagem das demandas.**
3. **Emite o protocolo e informa ao Manifestante o prazo e número.**
4. **Solicita ao Manifestante informações complementares.**
5. **Encaminha ao setor competente.**
6. **Acompanha o andamento.**
7. **Recebe a resposta do setor competente.**
8. **Informa ao Manifestante.**
9. **Verifica o nível de satisfação do Manifestante.**

8. **É importante a identificação do Manifestante?**

Sim para possibilidade de resposta.
Sim, uma vez que o Manifestante pode solicitar sigilo.

9. **Qual o prazo de resposta?**

Os prazos variam, mas nunca mais que 20 dias úteis.

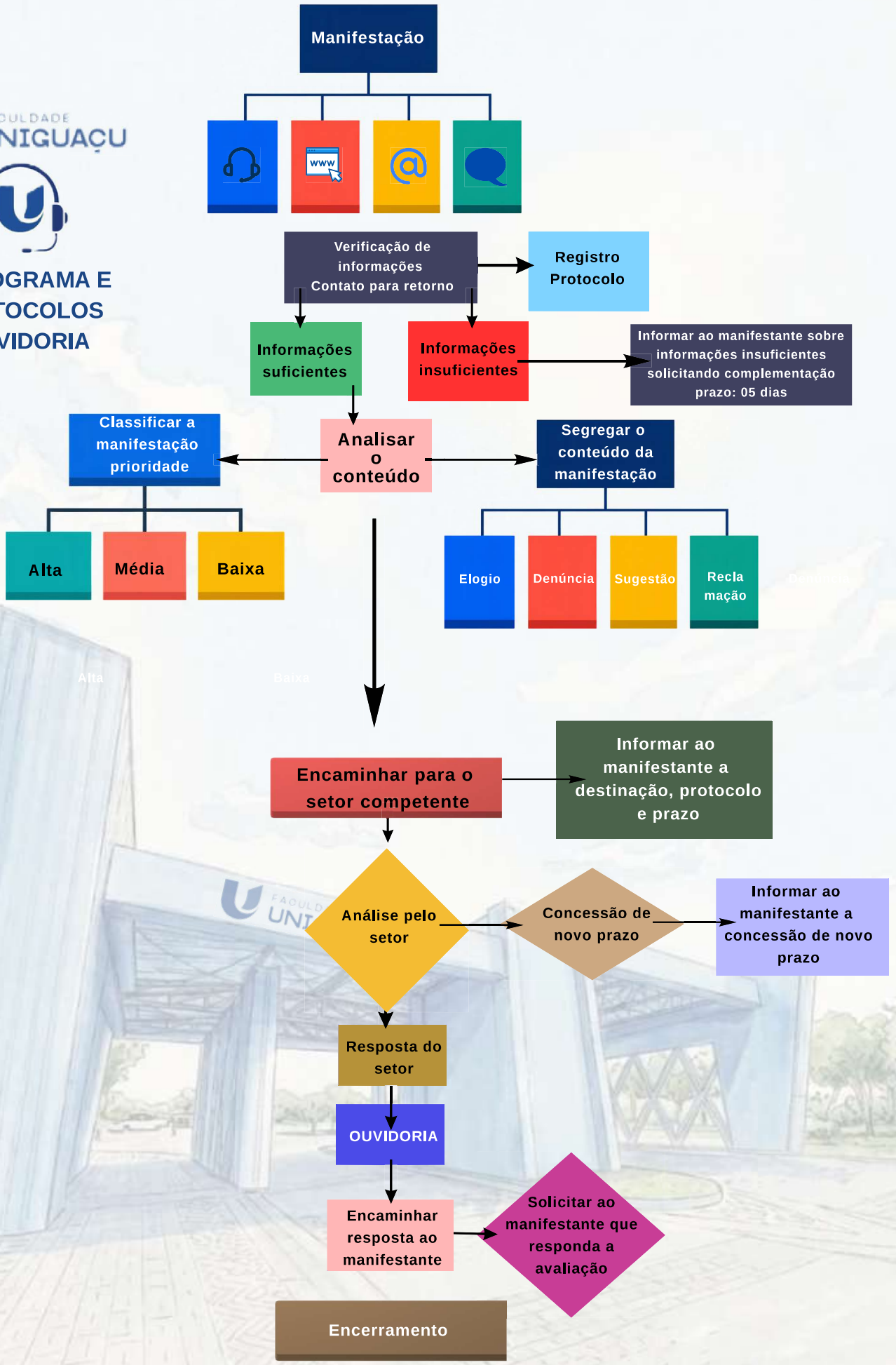
10. **Quando ocorre arquivamento da manifestação?**

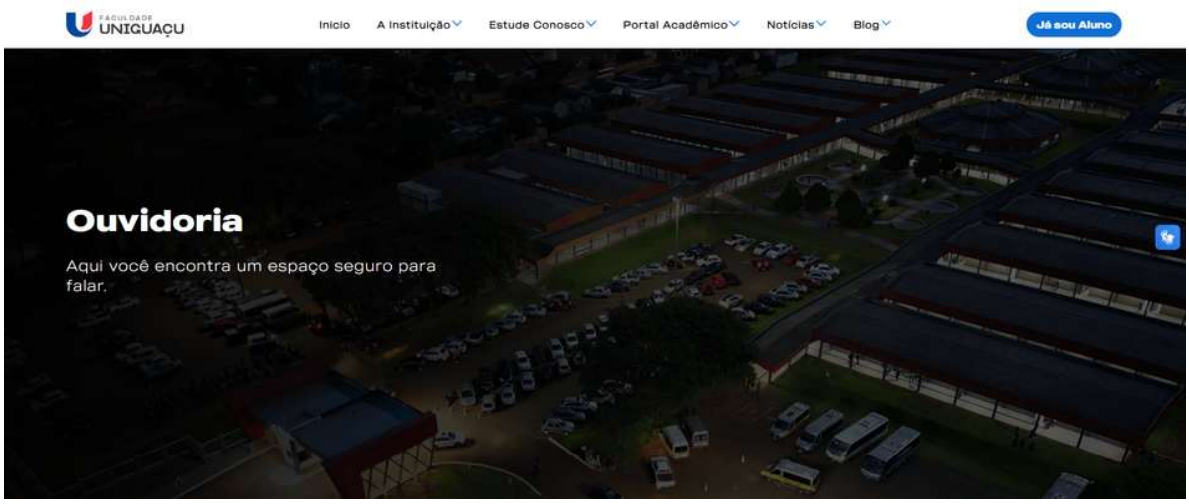
Duplicidade.
Imprecisão nas informações.
Manifestação ofensiva e de conteúdo impróprio.
Quando solicitado complementação e não complementado.

FLUXO DE TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

FACULDADE UNIGUAÇU

FLUXOGRAMA E PROTOCOLOS OUVIDORIA




FACULDADE
UNIGUAÇU
Início
A Instituição
Estude Conosco
Portal Acadêmico
Notícias
Blog
Já sou Aluno
Ouvidoria
Aqui você encontra um espaço seguro para falar.


Ouvidoria UNIGUAÇU
Aqui você encontra um espaço seguro para falar conosco! Sejam dúvidas, sugestões, elogios, reclamações ou até mesmo reportar alguma situação desagradável que aconteceu.
Fale conosco através do e-mail: ouvidoria@uniguacu.com.br
Ou entre em contato pelo nosso formulário:
+55
Enviar


FACULDADE
UNIGUAÇU

