

REGULAMENTO DE OUVIDORIA

A Ouvidoria é órgão sem caráter administrativo, executivo ou deliberativo, mas de natureza mediadora, com a finalidade de receber, encaminhar e acompanhar opiniões, comentários, críticas e elogios aos membros da comunidade acadêmica, bem como do público em geral a todos os setores da FacSenacGo, sendo responsável também por fazer chegar ao usuário uma resposta das instâncias administrativas implicadas.

A Ouvidoria da FacSenacGo atuará com autonomia e absoluta imparcialidade, vinculada diretamente à Diretoria da instituição, com o objetivo de zelar pelos princípios da legalidade, moralidade e eficiência administrativa, resguardando o sigilo das informações.

São atribuições da Ouvidoria:

- I – ouvir, receber e encaminhar críticas, elogios, informações, reclamações, solicitações, sugestões e questionamentos aos diversos setores da FACULDADE SENAC GOIÁS, acompanhando o processo até a solução final;
- II – sugerir aos diversos setores da FACULDADE SENAC GOIÁS, medidas que possam contribuir para melhorar o funcionamento dos serviços prestados;
- III – estabelecer canais de comunicação de forma aberta e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações;
- IV – informar ao autor da solicitação os devidos esclarecimentos, alternativas e soluções.

É função do ouvidor na FACULDADE SENAC GOIÁS:

- I – desenvolver estratégias de atuação para a efetivação dos serviços prestados;
- II – atuar com agilidade e precisão no encaminhamento das críticas, elogios, informações, reclamações, solicitações, sugestões e questionamentos aos diversos setores da FACULDADE SENAC GOIÁS;
- III – elaborar relatórios referentes às manifestações identificadas;
- IV – ouvir com compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito as críticas, elogios, informações, reclamações, solicitações, sugestões e questionamentos encaminhados;
- V – atender às manifestações de alunos, professores, colaboradores e comunidade em geral;
- VI – acompanhar o processo até a sua solução, proteger os direitos de toda a comunidade acadêmica, impedindo a ocorrência de abusos na prestação de serviços, com a finalidade de corrigir erros e potencializar os acertos.
- VII - é função primordial do Ouvidor ampliar a ouvidoria, funcionando segundo padrões de qualidade estabelecidos, com pessoal e infra-estrutura

necessários ao atendimento, com os seus registros e observações efetivamente levados em consideração pelas instâncias acadêmicas e administrativas nas decisões a serem adotadas.