

# **REGIMENTO DA OUVIDORIA**

**FACULDADE PROMOVE DE SETE LAGOAS**

## **SUMÁRIO**

<b>1</b>	<b>DA COMPOSIÇÃO E DA SEDE.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>DOS PRINCÍPIOS E MISSÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>DOS OBJETIVOS .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>DA ORGANIZAÇÃO, ATRIBUIÇÕES E FUNCIONAMENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>DOS PRINCÍPIOS NORTEADORES .....</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>DAS DISPOSIÇÕES GERAIS .....</b>	<b>6</b>

## **1 DA COMPOSIÇÃO E DA SEDE**

**Art. 1.º** - O serviço de OUVIDORIA da Faculdade Promove de Sete Lagoas é um setor de assessoria à Diretoria, tendo como propósito oferecer aos clientes (alunos, professores, funcionários e comunidade externa) um espaço único e reservado para a efetivação de elogios, sugestões, críticas, denúncias e reclamações sobre o atendimento, instalações e serviços prestados na instituição.

**Art. 2.º** - O serviço será constituído e representado por um Ouvidor(a), dois assistentes de Ouvidoria e dois atendentes de Ouvidoria.

**Art. 3.º** - A Ouvidoria terá sede na Rua Doutor Pena, 163 – Centro, CEP: 35.700-032, em Sete Lagoas – Minas Gerais – Setor de Ouvidoria. O contato poderá ser feito pessoalmente, por carta, caixa de sugestões, por telefone (**31 3774-4183**), pelo sítio da Faculdade Promove de Sete Lagoas disponível em <http://www2.faculdadepromove.br/setelagoas/> e pelo endereço de correio eletrônico [ouvidoriasl@somospromove.com.br](mailto:ouvidoriasl@somospromove.com.br).

## **2 DOS PRINCÍPIOS E MISSÃO**

**Art. 4.º** - São princípios da Ouvidoria:

- I. Considerar e analisar todas as sugestões e críticas recebidas;
- II. Responder à demanda de maneira ágil, objetiva e verdadeira;
- III. Potencializar a imagem de seriedade da Instituição.

**Art. 5.º** - É missão da Ouvidoria:

“Estabelecer um canal aberto e permanente de comunicação entre alunos, professores, funcionários e pessoas da comunidade externa na busca de integração e transparência dos serviços prestados, da missão institucional e dos princípios da ética, da moral, do bem-estar e da cidadania”.

## **3 DOS OBJETIVOS**

**Art. 6.º** - São objetivos da Ouvidoria:

- I. O fortalecimento e o aperfeiçoamento do processo democrático da Instituição;

- II. Mudanças de posturas e procedimentos visando à melhoria da qualidade;
- III. Atendimento especial e personalizado.

## **4 DA ORGANIZAÇÃO, ATRIBUIÇÕES E FUNCIONAMENTO**

### **Art. 7.º - São atribuições da Ouvidoria:**

- I. Receber e examinar sugestões, elogios, reclamações, denúncias e críticas dos clientes internos e externos, incluindo alunos, professores, funcionários e comunidade externa sobre o atendimento, instalações e serviços prestados na instituição, dando encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados, com retorno aos interessados.
- II. Encaminhar às unidades da instituição essas manifestações dos clientes; acompanhar as providências adotadas e garantir retorno aos interessados.
- III. Organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas, monitorar, a partir delas, o desempenho da instituição no cumprimento de suas finalidades e elaborar pesquisas de satisfação de clientes.
- IV. Produzir relatórios que expressam expectativas, demandas e nível de satisfação dos clientes internos e externos e sugerir mudanças a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas.
- V. Encaminhar para o conhecimento e apreciação da Diretoria da Faculdade Promove de Sete Lagoas possíveis soluções para os conflitos.
- VI. Informar ao autor da solicitação alternativas e soluções, fornecendo-lhe os devidos esclarecimentos.
- VII. Guardar sigilo, adir com imparcialidade, integridade, bom senso e justiça referentes às informações levadas a seu conhecimento, no exercício das funções.
- VIII. Sugerir medidas que contribuam para a melhoria dos serviços.
- IX. Informar ao denunciante sobre o recebimento da mensagem, enviando-lhe resposta fundamentada pela instituição com clareza e objetividade.
- X. Responder às manifestações conforme a ordem de chegada.

- XI. A Ouvidoria responderá, apenas, as mensagens com a identificação de autoria.
- XII. Para o cumprimento da missão da Ouvidoria, o Diretor da Instituição deverá manifestar-se sobre as demandas no prazo de até 10 (dez) dias úteis.
- XIII. A exceção ao cumprimento desse prazo deverá ser justificada, por escrito, à Ouvidoria.
- XIV. Na hipótese de ocorrência de denúncia, que não seja relacionada às finalidades da Ouvidoria, esta será encaminhada à Diretoria Jurídica da Faculdade Promove de Sete Lagoas.
- XV. A denúncia anônima somente será analisada, quando composta de fatos ou informações objetivas que possibilitem a verificação e identificação dos elementos concretos denunciados.
- XVI. Os casos não contemplados neste regimento serão resolvidos pela Diretoria da Faculdade Promove de Sete Lagoas.

## **5 DOS PRINCÍPIOS NORTEADORES**

### **Art. 8.º - Princípios Norteadores**

- I. A Ouvidoria será um canal de comunicação, diálogo e interação.
- II. A Ouvidoria funcionará como elo no relacionamento entre direção, coordenação, alunos, professores e funcionários.
- III. A Ouvidoria funcionará como órgão mediador.
- IV. Reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa.
- V. Ouvir seu cliente com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamentos e de todo e qualquer preconceito.
- VI. Atender com cortesia e respeito às pessoas.

## **6 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 9.º** - Este regimento está em consonância com Código de Ética do Ouvidor, editado pela Associação Brasileira de Ouvidoria – ABO.

**Art. 10.º** - Este regimento poderá ser alterado por determinação escrita da Diretoria da Faculdade Promove de Sete Lagoas.

### **FACULDADE PROMOVE DE SETE LAGOAS**

<http://www2.faculdadepromove.br/setelagoas/>

[ouvidoriasl@somospromove.com.br](mailto:ouvidoriasl@somospromove.com.br)

#### **Diretoria**

Márcio Henrique Portilho de Carvalho

#### **OUVIDORIA**

##### **Técnico Responsável**

Ludimila Tavares Rocha Silva

Sete Lagoas, fevereiro de 2020