



FACULDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS

Av. Minas Gerais, 1889 - Centro - Araguari - MG - CEP 38440-042
Telefax: (34) 3249-3900 - www.unipacaraguari.edu.br

Construindo Conhecimento. Transformando vidas.

Comitê de Gestão

Resolução nº 03/2011

Cria a política para o funcionamento da Ouvidoria no âmbito da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Araguari.

Considerando a necessidade de estabelecer uma melhor comunicação entre a instituição, sua comunidade acadêmica e o público em geral;
Considerando ser necessário a criação de um ambiente democrático, onde todos sejam ouvidos e tenham o necessário retorno sobre suas demandas;
O presidente do Comitê de Gestão da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Araguari, no uso das atribuições que lhe confere o Regimento,
RESOLVE:

Art. 1º. A política para a Ouvidoria visa estabelecer regras para o atendimento à comunidade Institucional.

Art. 2º. A Ouvidoria da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Araguari é um órgão de natureza mediadora, sem caráter administrativo deliberativo, executivo ou judiciário.

Art. 3º. A Ouvidoria exerce suas funções diretamente junto à Faculdade e seus setores, sendo um canal de comunicação direto, aberto e democrático entre a comunidade acadêmica e o público em geral com a Direção e os demais setores da Instituição.

Art. 4º. São objetivos da Ouvidoria:

- I. Estreitar as relações entre docentes, acadêmicos, funcionários e comunidade em geral, orientando, instruindo, acompanhando e agilizando o recebimento das mais variadas manifestações, sejam críticas, reclamações, sugestões ou elogios;
- II. Promover uma comunicação direta, aberta e democrática entre comunidade acadêmica, direção e demais setores da Faculdade;
- III. Organizar os mecanismos de acesso dos interessados à ouvidoria, fazendo uma relação informal e acolhedora;
- IV. Contribuir para a resolução de problemas administrativos ou acadêmicos, oferecendo alternativas;
- V. Garantir o sigilo quanto à autoria da manifestação quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária;
- VI. Manter o registro, classificação e sistematização das ocorrências, incidentes e soluções de problemas trazidos à sua consideração;



FACULDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS

Av. Minas Gerais, 1889 - Centro - Araguari - MG - CEP 38440-042
Telefax: (34) 3249-3900 - www.unipacaraguari.edu.br

Construindo Conhecimento. Transformando vidas.

VII. Cuidar para que todo atendimento tenha o devido retorno aos interessados.

Art. 5º. A Ouvidoria atua no sentido de levar os processos registrados aos setores competentes, garantindo avaliações e respostas adequadas aos casos apresentados.

§ 1º. Para o cumprimento do que estabelece o caput deste artigo, a Ouvidoria deve tratar as informações recebidas de forma segura, transparente e eficaz, baseando-se no sigilo e na preservação da identidade dos participantes, quando assim o desejarem.

§ 2º. É dever da Ouvidoria acompanhar as solicitações até sua solução final, em busca de uma permanente qualificação dos processos.

Art. 6º. A Ouvidoria é uma ferramenta para agilizar o atendimento e garantir transparência e valorização dos princípios éticos, defendidos pela Faculdade.

Art. 7º. Cabe ao Ouvidor a coordenação geral dos trabalhos internos da Ouvidoria e a implementação de suas ações executivas.

§ 1º. A indicação do Ouvidor será feita pela Diretoria Geral e poderá recair em docente ou membro do corpo técnico-administrativo da Instituição, com mandato de dois anos, podendo ser reconduzido.

§ 2º. Poderá o Ouvidor, para a agilização de suas atribuições, indicar um auxiliar de forma permanente ou provisória, dentre os colaboradores da Faculdade.

Art. 8º. O Ouvidor poderá participar, sem direito a voto, das reuniões dos órgãos colegiados, devendo ser recebido, sempre que o solicitar, por todos os ocupantes de cargos da Instituição, para solicitar e receber explicações, orais ou por escrito, sobre questões acadêmicas ou de outras atividades.

Art. 9º. O Ouvidor deve estar sempre disposto a ouvir, procurando estabelecer uma parceria em prol da qualidade, eficiência e austeridade administrativa, estabelecendo bom trânsito e respeitabilidade junto às diversas áreas da Faculdade.

Art. 10º. São atribuições do Ouvidor:

- I. Receber através de emails, contato telefônico ou pessoalmente as reclamações, sugestões, críticas ou elogios, provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;
- II. Avaliar e encaminhar as demandas aos setores envolvidos para que possam:
 - a. No caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro.
 - b. No caso de críticas: responder às questões dos solicitantes.
 - c. No caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção.



FACULDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS

Av. Minas Gerais, 1889 - Centro - Araguari - MG - CEP 38440-042
Telefax: (34) 3249-3900 - www.unipacaraguari.edu.br

Construindo Conhecimento. Transformando vidas.

- d. No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.
- III. Garantir o direito de resposta acompanhando os pleitos até a solução final.
 - IV. Responder de forma aberta, honesta, objetiva e precisa com transparência, integridade e respeito.
 - V. Agilizar rotinas e dar andamento às demandas do usuário, observando rigorosamente as determinações legais relativas ao sigilo, em especial de seus dados pessoais.
 - VI. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários.
 - VII. Encaminhar, semestralmente, relatório executivo das solicitações dirigidas ao Ouvidor para a Diretoria-Geral.
 - VIII. Elaborar e divulgar relatórios semestrais sobre o andamento da Ouvidoria.
 - IX. Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição.
 - X. Planejar, executar e analisar as pesquisas de satisfação diretamente ou em parceria com setores afins.
 - XI. Divulgar os resultados das pesquisas e encaminhar para Comissão Permanente de Avaliação-CPA.
 - XII. Atuar na prevenção e solução de conflitos.
 - XIII. Rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes.

Art. 11. Cabe ao Ouvidor estabelecer o horário de funcionamento da Ouvidoria, que será divulgado em todos os meios de comunicação da Faculdade.

Art. 12. Os assuntos podem ser encaminhados à Ouvidoria pessoalmente, por meio de email, pelo site ou, ainda, via telefone.

Art. 13. Os atendimentos presenciais serão registrados em formulário específico e os atendimentos eletrônicos e via telefone em planilha digital, sendo arquivadas no setor específico.

Art. 14. O prazo para análise, solução e retorno dos atendimentos será de até 5(cinco) dias úteis, prorrogáveis por mais 3(três) dias, dependendo da especificidade da questão apresentada, desde que justificada pelos envolvidos.

Art. 15. Os setores terão até 3(três) dias úteis, a contar da data de entrada da solicitação protocolada, para darem o devido retorno à Ouvidoria.

Parágrafo único. Nos casos em que a questão apresentada depender de cumprimento de outras datas estipuladas em calendário, estas devem ser observadas, agilizando a solução e o retorno ao interessado.

Art. 16. A Ouvidoria deve perceber e identificar as necessidades dos colaboradores e clientes (internos e externos) em busca da excelência, abrangendo sua visão sistêmica, melhorando a relação entre organização educacional e sociedade e obedecendo o que rege na missão, visão e valores da Faculdade.



FACULDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS

Av. Minas Gerais, 1889 - Centro - Araguari - MG - CEP 38440-042
Telefax: (34) 3249-3900 - www.unipacaraguari.edu.br

Construindo Conhecimento. Transformando vidas.

Art. 17. Esta Resolução entra em vigor na data de sua aprovação pelo Comitê de Gestão, revogando-se as disposições em contrário.

Araguari, 20 de dezembro de 2011.

Divânia Araújo Freitas
Presidente do Comitê de Gestão