



INSTITUTO DE ENSINO E PESQUISA DO PLANALTO CENTRAL LTDA
Mantenedora

FACULDADE MAUÁ DE GOIÁS
Mantida

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

Águas Lindas de Goiás/GO

REGULAMENTO DA OUVIDORIA FACULDADE MAUÁ DE GOIÁS

Apresentação

A Ouvidoria da Instituição é um canal para receber críticas, elogios, sugestões, reclamações e denúncias da comunidade interna e externa. O objetivo é estreitar relacionamentos e ser instrumento de comunicação permanente, levando ao aprimoramento dos serviços, com qualidade e eficácia, aumentando a satisfação das pessoas envolvidas.

Para atendimento, as manifestações são recebidas por telefone, e-mail, site e atendimento pessoal. Em seguida, serão classificadas, registradas, avaliadas e encaminhadas aos setores competentes, que irão acompanhar e responder, dentro de um prazo previamente estabelecido. Nome, telefone e email são indispensáveis para que se possa dar retorno, portanto não serão aceitas manifestações anônimas. O sigilo será respeitado.

As Atribuições da Ouvidoria

São atribuições da Ouvidoria:

- Receber manifestações, reclamações, sugestões, críticas ou denúncias apresentadas pela comunidade acadêmica (alunos, professores e técnicos administrativo) e pela comunidade em geral;
- Examinar e identificar as causas e procedências das manifestações, notificando os setores responsáveis;
- Garantir os solicitantes o caráter de sigilo, discrição e fidedignidade nas informações transmitidas;
- Informar ao interessado sobre as providências tomadas quando forem de interesse individual, quando forem de interesse público, informar coletivamente, entre outros.

Manifestações

As ocorrências de reclamações, dúvidas ou elogios podem ser registradas diretamente na Ouvidoria, via email, telefone ou através do site.

Dúvidas frequentes

O que é a Ouvidoria?

Trata-se de um canal para recebimento de críticas, sugestões, reclamações, elogios e denúncias da comunidade interna e externa.

Qual é o objetivo da Ouvidoria?

Tornar-se instrumento de comunicação permanente entre a comunidade e a instituição visando a satisfação de todos.

Quem é responsável pela Ouvidoria da Faculdade Mauá de Goiás?

A Ouvidoria é coordenada por colaborador nomeado pela Direção da instituição.

Quem poderá ser atendido?

Todas as pessoas relacionadas direta e indiretamente à instituição.

Como funciona a Ouvidoria?

O Ouvidor recebe as manifestações, as classifica, registra, avalia e encaminha ao setor competente, acompanha e responde dentro de um tempo pré-estabelecido.

Qual o tempo de resolução dos casos?

Dependerá da complexidade, porém via de regra, quando possível, acontecerá de imediato ou até no máximo 15 dias.

É preciso identificação?

Sim, a identificação é fundamental. Nome, telefone e email são indispensáveis para que a Ouvidoria possa dar a resposta. Caso queira o sigilo dos dados será respeitado, porém não serão aceitas manifestações anônimas.

Quais os benefícios que obtenho com esse serviço?

Aproximação com a instituição;

Melhor atendimento e qualidade nos serviços;

Maior credibilidade e fortalecimento da imagem junto à sociedade;

Satisfação.

Formulário de atendimento (segue anexo)

ATENDIMENTO - OUVIDORIA

Unidade	Faculdade Mauá de Goiás
Dados Pessoais	
Nome	
Endereço	
Telefone	
E-mail	

Manifestantes			
Aluno	Curso	Turno	Semestre
Coordenador	Curso		
Colaborador	Setor		

Docente	Curso	Disciplinas	
Prestador de Serviços	Tipo de Serviço		
Outros			

Tipo de encaminhamento

Reclamação ()	Dúvida ()	Elogio ()	Sugestão ()	Denúncia ()	Outros ()
----------------	------------	------------	--------------	--------------	------------

Descrição

--