

REGULAMENTO

Ouvidoria



Versão/2022

Aprovado pelo CONSUP em 25 de fevereiro de 2022



©2022 Instituto Educacional Woli

FICHA TÉCNICA

Prof. Wagner de Freitas Oliveira

CEO do Grupo Woli

Prof. Dr. Válter Gomes

Diretor Geral da FGW

Profa. Ma. Sebastiana Aparecida Ribeiro Gomes

Diretora de Ensino

Equipe Responsável pelo Regulamento

Gabriela Letícia Carneiro

Profa. Ma. Sebastiana Aparecida Ribeiro Gomes

Prof. Dr. Válter Gomes

Revisão

Profa. Ma. Thaís Helen Rocha Sena

Profa. Esp. Débora Souza Muniz da Costa

Formatação

Profa. Ma. Thaís Helen Rocha Sena

Todos os direitos reservados.

Não estão autorizados qualquer forma de reprodução parcial ou integral deste material sem autorização expressa da Faculdade de Gestão Woli, conforme os pressupostos da Lei 9.610/1998.

Faculdade de Gestão Woli

Regulamento da Ouvidoria

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA FACULDADE DE GESTÃO WOLI - FGW

Art. 1º - A Ouvidoria da Faculdade de Gestão Woli - é um elo de ligação entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas da instituição, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a prestação dos serviços oferecidos.

Art. 2º - A Ouvidoria tem como objetivos específicos:

I. Estreitar as relações entre a comunidade (interna e externa) e as instâncias da administração da Faculdade de Gestão Woli;

II. Constituir um espaço de recebimento de qualquer demanda positiva ou negativa da comunidade (interna e externa);

III. Registrar as questões recebidas e levantar os dados objetivos sobre as mesmas, tendo autonomia para requisitá-los em todos os setores da instituição, e encaminhá-los para a Comissão de Análise tendo como base a ética, o respeito e o sigilo;

IV. Dar feedback sobre as decisões da Comissão de Análise;

V. Contribuir com a instituição para a garantia da qualidade do ensino e para as melhorias contínuas.

Art. 3º - A Ouvidoria Acadêmica não possui poder deliberativo ou executivo.

Art. 4º - O Ouvidor exerce suas funções com independência e autonomia, atendendo às disposições legais, estatutárias e regimentais aplicáveis.

Parágrafo Único - O Ouvidor conta com uma estrutura de serviços adequada

para o desempenho de suas funções.

Art. 5º - A Ouvidoria mantém em rigoroso sigilo o nome dos envolvidos, salvo nos casos em que sua identificação seja indispensável para a solução do problema e atendimento ao interessado.

Art. 6º - A Ouvidoria tem contato com a comunidade através de meio eletrônico (e-mail), telefônico, site institucional e pessoalmente.

Parágrafo Único - A Ouvidoria mantém registro, classificação das ocorrências, incidentes e soluções de problemas trazidos à sua consideração.

Art. 7º - São atribuições da Ouvidoria:

I. Exercer a função de representante da comunidade interna e externa junto a direção da Faculdade de Gestão Woli, dentro de sua competência;

II. Receber de forma imparcial, personalizada e transparente as reclamações, elogios, sugestões, solicitações diversas e questionamentos;

III. Coletar e analisar os dados e informações que fundamentam as questões trazidas à ouvidoria;

IV. Registrar e conduzir as questões à Comissão de análise;

V. Encaminhar, prontamente, a questão ou sugestão apresentadas à área competente e a comissão de análise;

VI. Acompanhar o andamento dos procedimentos, verificando o cumprimento das demandas; e

VII. Atuar na prevenção e solução de conflitos.

Art. 8º - A análise final da demanda é realizada pela comissão de análise que após verificação de seu conteúdo, encaminha o devido retorno à ouvidoria para encaminhamento.

Art. 9º - A comissão de análise é formada por até três membros indicados pela Diretoria da instituição.

Art. 10º - Finalizada a análise da demanda, ela é encaminhada para o autor, finalizando a participação da ouvidoria.

Art. 11º - As demandas recebidas pela Ouvidoria têm a seguinte classificação:

I. Reclamação: manifestação de caráter negativo envolvendo os serviços prestados pela instituição;

II. Sugestão: proposta de melhoria;

III. Elogio: consideração positiva;

IV. Solicitação: pedido para realização de uma ação por parte da instituição;

V. Informação: pedido de esclarecimento; e

VI. Denúncia: ato pelo qual alguém leva ao conhecimento da Faculdade de Gestão Woli - um fato contrário às normas ou a algum regulamento da instituição.

Art. 12º - Os dados dos participantes ficam restritos à Ouvidoria.

