

# 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.

