

Regulamento da OUVIDORIA FACET

O presente regulamento dispõe sobre os objetivos, responsabilidades, diretrizes e estratégias para o funcionamento das atividades desenvolvidas pelo serviço de ouvidoria da FACET.

Capítulo 1 - Da Ouvidoria

Artigo 1º - A Ouvidoria está vinculada a diretoria e às coordenações da faculdade que receberão as opiniões, sugestões, consultas, elogios e possibilidades de melhorias de todos aqueles que se relacionam direta ou indiretamente com a FACET. Este canal de comunicação direta tem por objetivo melhorar continuamente os serviços prestados e fortalecer a cidade por meio da participação de todos.

Artigo 2º - A atividade é desempenhada por um Ouvidor, que necessariamente possuir formação superior, habilidade para assumir as funções previstas com ética, responsabilidade, discricção, organização e desenvoltura para se relacionar, com os setores da instituição de ensino e a comunidade em geral.

Capítulo 2 - Da atuação do Ouvidor

Artigo 3º - A atuação do Ouvidor estende-se a todas as áreas da instituição.

Artigo 4º - São atribuições do Ouvidor:

I. Receber e encaminhar as opiniões, sugestões, consultas, elogios e possibilidade de melhorias de todos aqueles que se relaciona, direta ou indiretamente com a FACET;

II. Verificar o andamento das solicitações, acompanhando as providências adotadas, até a conclusão da solicitação;

III. Garantir que todos aqueles que se relacionem com a instituição tenham o direito a informações precisas e pontuais.

Capítulo 3 – Dos canais de contato

Artigo 5º - A Ouvidoria atenderá a comunidade interna e externa por meio dos seguintes canais:

I. Através do site www.facet.br, opção OUVIDORIA;

II. Telefone (41) 3223 6860

III. Pessoalmente, na Av. Marechal Floriano, 470, centro – Curitiba/PR, das 19:00 às 22:00, de segunda a sexta-feira.

IV. Caixa de sugestões distribuídas pelas instalações da instituição.

Artigo 6º O Ouvidor manterá em sigilo rigoroso o nome dos envolvidos na utilização do serviço, principalmente no que se refere às informações de ordem pessoal.

Capítulo 4 - Das instâncias

Artigo 7º - O atendimento das demandas se dará em duas instâncias.

§ 1 - A primeira instância compreende os departamentos diretamente relacionados com a demanda em questão. É deles que se espera receber a maioria das soluções às questões apresentas;

§ 2 - Em não sendo encontrada uma solução ou dada uma resposta em tempo hábil, a demanda será encaminhada para a segunda instância, representada pela Diretoria Geral e quem mais essa julgar necessário;

Capítulo 5 – Disposições Gerais

Artigo 8º Casos omissos desse regulamento serão avaliados pela Diretoria Geral e serão base para atualizações do mesmo.

Parágrafo único – Somente a Diretoria Geral tem poderes para promulgar novas versões desse regulamento.

Artigo 9º - Esse regulamento entrará em vigor na data de sua assinatura.

Curitiba (PR), xx de xxxxx de 20xx.

Xxxxxxxxxxxxxx
Diretoria Geral
FACET FACULDADES