



# Programa de Ouvidoria



FACULDADE  
FAMEC





## **PROGRAMA DE OUVIDORIA**

### **A OUVIDORIA**

A Ouvidoria da Faculdade Famec é um espaço democrático, que tem como principal objetivo, atuar no processo de interlocução entre a comunidade interna, externa e a Faculdade no sentido de facilitar a participação dos cidadãos no desenvolvimento da gestão, por meio do acolhimento e tratamento de suas manifestações, proporcionando informações importantes para que a Gestão possa promover o aperfeiçoamento dos serviços prestados.

### **COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA INSTITUCIONAL**

A ouvidoria da Faculdade Famec, como um elo de comunicação entre toda a comunidade acadêmica, tem como competência:

1. Receber as manifestações enviadas pela comunidade acadêmica interna e externa e encaminhá-las aos setores responsáveis para as devidas providências;
2. Responder às reclamações, denúncias, sugestões e demais contribuições recebidas;
3. Organizar e acompanhar a tramitação dos processos nos setores acadêmicos para qual a manifestação é encaminhada pela ouvidoria;
4. Dar retorno a quem enviou a manifestação, sendo o primeiro retorno imediatamente o recebimento da mensagem e em caso de providências a ser tomadas, dar o retorno em no máximo 48 horas;



5. Orientar os setores administrativos e acadêmicos quanto a forma de agilizar e resolver situações a eles encaminhadas;
6. Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
7. Atender com cortesia, respeito e ética;
8. Manter sob sigilo as manifestações e nome de quem enviou, salvo nos casos em que seja indispensável para o setor, em relação a solução de problemas;
9. Comunicar e divulgar sugestões, elogios, críticas e recomendações, apresentando-as de forma construtiva ao aperfeiçoamento institucional, às pessoas e aos setores mencionados.

### **ACESSO**

A comunidade acadêmica, pode acessar a ouvidoria da Faculdade Santa Teresa de Boa Vista por meio de sua página institucional:

<https://faculdadefamec.edu.br/ouvidoria/>

Ao acessar o endereço, segue o preenchimento dos seguintes dados:

- Nome e sobrenome;
- E-mail;
- Assunto;
- Telefone de contato;
- Categoria da mensagem: crítica, dúvida, elogio, reclamação, sugestão;
- A mensagem a ser enviada.

Ou ainda pelo e-mail: [ouvidoria@faculdadefaculdade.edu.br](mailto:ouvidoria@faculdadefaculdade.edu.br)



## FLUXOGRAMA

O trabalho desenvolvido pela ouvidoria, passa por uma sequência de ações, que permitem que todas as manifestações sejam atendidas e os autores destas, tenham um retorno, em tempo hábil, mostrando assim o compromisso da instituição com a comunidade acadêmica e fortalecendo cada vez mais o papel da ouvidoria.

O tratamento dado às manifestações recebidas pela ouvidoria, segue o seguinte fluxo:



Figura 01 – Fluxograma da Ouvidoria



## OBJETIVOS E METAS

Os objetivos e metas da ouvidoria da Faculdade Santa Teresa, constituem-se em ações contínuas que possibilitam o cumprimento das atribuições da ouvidoria.

OBJETIVOS	METAS	ENVOLVIDOS
Fortalecimento da imagem da ouvidoria Institucional	Trabalhar para que cada vez mais a comunidade acadêmica compreenda a importância da ouvidoria para o desenvolvimento institucional	Ouvidoria Marketing Coordenações
Divulgação das ações da ouvidoria por meio de relatórios	Apresentar anualmente os relatórios referentes aos atendimentos e ações da ouvidoria	Ouvidoria
Eficiência no retorno às manifestações enviadas pela comunidade acadêmica	Acompanhar diariamente todas as manifestações e feedbacks para que não haja ineficiência no papel da ouvidoria perante a comunidade acadêmica	Ouvidoria
Atendimento ético e transparente	Atuar com um atendimento cortês, ético e transparente em relação às manifestações recebidas e retornos dados.	Ouvidoria

Os processos e serviços da ouvidoria da Faculdade FAMEC, se aperfeiçoam a cada dia mediante sua atuação, auxiliando conforme as manifestações recebidas na identificação de pontos a serem aprimorados, contribuindo dessa forma com os processos de gestão.