

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

Art. 1º. A Ouvidoria é órgão sem caráter administrativo, executivo ou deliberativo, mas de natureza mediadora, com a finalidade de receber, encaminhar e acompanhar opiniões, comentários, críticas e elogios aos membros da comunidade acadêmica, bem como do público em geral a todos os setores das Faculdades ESAMC, sendo responsável também por fazer chegar ao usuário uma resposta das instâncias administrativas implicadas, cujo funcionamento está disciplinado por regulamento próprio.

Parágrafo único. A Ouvidoria da Faculdade ESAMC atua com autonomia e absoluta imparcialidade, vinculada diretamente à direção da instituição, com o objetivo de zelar pelos princípios da legalidade, moralidade e eficiência administrativa, resguardando o sigilo das informações.

Art. 2º. A Ouvidoria da Faculdade ESAMC tem por finalidade:

- I. Oferecer à comunidade externa e interna um canal de comunicação com a instituição para o encaminhamento de suas demandas;
- II. proporcionar oportunidades de interação crítica, visando o exame das manifestações, sugestões e reivindicações formuladas, para a aprimoramento e melhoria das atividades desenvolvidas e dos serviços prestados pela faculdade;
- III. estimular a prática da cidadania, mediante a participação crítica do corpo discente, docente, técnico-administrativo e da comunidade externa na qualidade dos serviços educacionais prestados;
- IV. assegurar ao usuário dos serviços prestados pela faculdade, o direito à informação, orientando-o a respeito dos meios disponíveis para obtê-la.

DA OUVIDORIA E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º O Ouvidor deve agir em consonância com o presente regulamento e pautado pelas seguintes diretrizes:

- I. agilidade ao acesso do usuário aos serviços de Ouvidoria e no encaminhamento de suas demandas;
- II. mediação propositiva em situação de conflito;
- III. integridade, transparência e imparcialidade;
- IV. sigilo das informações do solicitante/manifestante, quando for o caso, e garantia de direito à resposta, acompanhando cada caso até a sua finalização; e

Art. 4º. São atribuições da Ouvidoria:

- I. receber demandas – reclamações, sugestões, solicitações ou elogios – provenientes da comunidade interna e externa das Faculdades Esamc;
- II. encaminhar as demandas aos setores envolvidos com os casos recebidos para que possam:
 - a) no caso de reclamações, encaminhá-las aos setores competentes para que as verifiquem, a fim de justificá-las, saneá-las e/ou corrigi-las;
 - b) no caso de sugestões, examiná-las, adotá-las, ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
 - c) no caso de solicitações, responder às questões dos solicitantes, orientando-os de acordo com as normas institucionais; e
 - d) no caso de elogios, conhecer os aspectos positivos e socializá-los enviando-os aos setores interessados, colegiados das Faculdades Esamc;
 - e) informar ao solicitante/manifestante da Ouvidoria, isoladamente ou em conjunto com os setores envolvidos, resposta ao solicitado, bem como definição de prazos para soluções;

f) registrar todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria e as respostas/soluções oferecidas aos usuários/manifestantes.

CAPÍTULO II

DA OUVIDORIA E DO ATENDIMENTO

Art. 5º. Na Ouvidoria, o usuário poderá registrar suas demandas por meio virtual, pelo endereço ouvidoria.nacional@esamc.br

Art. 6º. São considerados pertinentes à Ouvidoria, elogios ou reclamações que se referem: Infraestrutura;

DO USUÁRIO

Art. 7º. A Ouvidoria é utilizada por toda a comunidade acadêmica das Faculdades Esamc, assegurando ao usuário/manifestante encaminhamento dos fatos contidos nas demandas e o direito à resposta de forma objetiva e imparcial.

Art. 8º. O usuário/manifestante deverá informar corretamente os dados da demanda para que a Ouvidoria possa dar encaminhamento, mantendo o respeito e a ética para com as pessoas e os setores envolvidos.

Parágrafo Único. A Ouvidoria não atende casos anônimos, mas os utilizará como indicador para direcionar ações de fortalecimento e de confiança no órgão.