

INSTITUTO HOLOS DE EDUCAÇÃO S/S LTDA
FACULDADE HOLÍSTICA – FAHOL

REGULAMENTO DA OUVIDORIA - EaD

ELABORAÇÃO DO REGULAMENTO DA OUVIDORIA - EaD

COMISSÃO ORGANIZADORA:

Direção Geral: Lurdes Guimarães da Silva

Direção Acadêmica: Denise Godoi Ribeiro Sanches

Coordenação da CPA: Edilson da Costa

Secretaria Geral: Selvino Muraro

PROFESSORES COLABORADORES:

Denise Godoi Ribeiro Sanches

Lurdes Guimarães da Silva

Neusa Ponchielli Lustosa

Scheila Patrícia da Cruz Fogaça

Taísa Adamowicz

SUMÁRIO

CAPÍTULO I	4
DA NATUREZA E FINALIDADE	4
CAPÍTULO II	4
DOS OBJETIVOS	4
CAPÍTULO III	4
DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA	4
CAPÍTULO IV	5
DA LOCALIZAÇÃO, DO ATENDIMENTO E FUNCIONAMENTO	5
CAPÍTULO V	5
AS COMPETÊNCIAS DO OUVIDOR	5
CAPÍTULO VI	6
OS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR	6
CAPÍTULO VII	6
DAS INSTÂNCIAS	6
CAPÍTULO VIII	6
DA DOCUMENTAÇÃO	6

A Faculdade Holística – FaHol dispõe normas de organização e funcionamento para a Ouvidoria.

CAPÍTULO I DA NATUREZA E FINALIDADE

Art. 1º A ouvidoria é um canal de comunicação entre os estudantes e a instituição com a finalidade de melhorar a qualidade de serviços da FaHol, sendo um segmento da Direção Geral.

CAPÍTULO II DOS OBJETIVOS

Art. 2º Objetivos:

- I – Participar da comunidade interna e externa na Instituição com sugestões, críticas e reclamações;
- II – Obter informações sobre os serviços da IES, por meio canal online para auxiliar no planejamento institucional;
- III – Facilitar a comunicação entre a direção e a comunidade acadêmica;
- IV – Identificar, planejar e corrigir questões que impeçam o funcionamento da IES.

CAPÍTULO III DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 3º Compete à Ouvidoria:

- I – Receber demandas, reclamações, sugestões, denúncias, consultas ou elogios, provenientes da comunidade acadêmica;
- II – Selecionar e encaminhar às unidades envolvidas:
 - a) reclamações: explicar o fato, corrigir ou reconhecer como infundado;
 - b) sugestões: analisar e justificar a possibilidade de aplicação;
 - c) consultas: responder os questionamentos dos solicitantes;
 - d) denúncias: tratar de forma sigilosa levando diretamente à Direção Geral para tratativa;

e) elogios: apreciar os aspectos positivos e divulgar para os setores e pessoas contemplados;

III - responder aos solicitantes, no prazo máximo de até 48 horas, a reclamação e registrar as soluções oferecidas à comunidade;

IV – Registrar as demandas feitas à Ouvidoria, com nome dos usuários ou não;

V – Fazer e divulgar relatórios sobre o funcionamento da Ouvidoria;

VI – Manter atualizadas as informações quantitativas referentes às suas atividades.

CAPÍTULO IV

DA LOCALIZAÇÃO, DO ATENDIMENTO E FUNCIONAMENTO

Art. 4º A ouvidoria, localiza-se na Rua Av. Salgado Filho, nº 4960, Bairro Uberaba, Curitiba - PR - CEP: 81570-001.

Art. 5º O acesso a Ouvidoria será pela plataforma digital, 24 horas por dia e 7 dias na semana, pela <http://www.fahol.com.br/ouvidoria>, ou pela Central de atendimento no telefone (041) 3195-4493, Celular: (041) 99911-7370 das 9h às 19h. No atendimento presencial das 13h às 19h, na sala da ouvidoria.

CAPÍTULO V

AS COMPETÊNCIAS DO OUIDOR

Art. 6º. Compete ao Ouvidor:

I – Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;

II – Atuar na prevenção de conflitos;

III – Atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;

IV – Agir com integridade, transparência e imparcialidade;

V – Resguardar o sigilo das informações;

VI – Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

CAPÍTULO VI OS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 7º. São requisitos para a função de Ouvidor:

- I - Possuir integridade, experiência no trato com o público e título de nível superior;
- II – Apresentar habilidade para assumir as funções previstas, com responsabilidade, discrição e organização;
- III - Ter facilidade para se comunicar com empatia, escuta junto aos discentes, docentes, tutores, técnico-administrativo, diante dos fatos apresentadas;
- IV - Conhecer a IES, setores e a legislação que normatiza o Ensino Superior;
- V – Ser imparcial e se puder contribuir, orientar as questões apresentadas;
- VI - Evitar julgamentos e punição;
- VII - Agir com colaboração, cortesia e habilidades autocompositivas.

CAPÍTULO VII DAS INSTÂNCIAS

Art. 8º. Para responder às demandas, recorre-se aos setores envolvidos.

CAPÍTULO VIII DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 9º As solicitações à Ouvidoria devem ser documentadas em ordem cronológica e constar o registro em:

- I – Data e número do recebimento da demanda;
- II – Data da resposta;
- III – Nome do solicitante;
- IV – Endereço/telefones/e-mail do solicitante;
- V – Formas de contato mantidos – pessoal, por telefone ou por e-mail;
- VI – Proveniência da demanda: estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade (visitante);
- VII – Tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta, denúncia ou elogio.

Art. 10 Os casos omissos, neste Regulamento, serão resolvidos pela Direção Geral.

Art. 11 Este regulamento entra em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, 25 de fevereiro de 2021