

De: Diretoria Acadêmica

Para: Docentes, Colaboradores Administrativos, Discentes e Comunidade em Geral.

Assunto: Ouvidoria

O serviço de **OUVIDORIA** é mais um canal condutor das opiniões, sugestões, reclamações e problemas da sociedade e da comunidade acadêmica da Instituição de Ensino, que foi criada na Facel no ano de 2011.

As demandas:

- **Elogios** – Ação de elogiar, reconhecimento de uma qualidade ou virtude de algo;
 - **Consultas/Dúvidas** – Dificuldade de entendimento de algum acontecimento, situações, normas de trabalho, etc.
 - **Reclamações** – Queixa, denúncia sobre algo ou algum serviço.
 - **Sugestões** – Ação de sugerir melhoras com relação a algo já existente.
- ✓ O Ouvidor, **antes de registrar qualquer demanda**, certificará que foram esgotadas todas as demais instâncias competentes, salvo no caso de evidente demora na sua solução.
- ✓ O Ouvidor notificará os responsáveis dos setores envolvidos pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso, devendo os mesmos dispensar o tempo necessário para que as informações solicitadas sejam respondidas, formalmente, no prazo de 48 horas em dias úteis e será computado à partir do primeiro dia útil subsequente à abertura de sua manifestação, podendo ser prorrogado por mais 48 horas, em casos excepcionais ou de maior complexidade.

A OUVIDORIA não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

ATENDIMENTO

Os interessados serão atendidos da seguinte forma:

Pessoalmente

Atendimento: De segunda a Sexta-feira

Das 09h30min às 12h00min

Local: Sala Ouvidoria no 3º andar.

Em outros horários na Secretaria Acadêmica ou Central de Atendimento onde deverão preencher o formulário da “Ouvidoria” disponível no site, que por sua vez entregarão para a Ouvidoria.

Fone: (41) 3087.3690 Ramal 3694

WhatsApp (41) 9 9553.5455

E-mail: ouvidoria@facel.com.br

Ouidora: Claudina Dias.

Diretor Acadêmico: Márcio Koehler