



## **OUVIDORIA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO ASSIS GURGACZ REGULAMENTO INTERNO**

### **CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Art. 1º** A Ouvidoria do Centro Universitário Assis Gurgacz, órgão integrante do Núcleo de Atendimento e Apoio ao Estudante – NAAE, é regida por este Regulamento e configura-se como um canal de comunicação entre a comunidade – acadêmica e externa – e os setores administrativos e pedagógicos, visando ao aperfeiçoamento das ações institucionais.

**Parágrafo Único.** A Ouvidoria apresentará às Pró-Reitorias da IES, sempre que houver necessidade, relatório de suas atividades, destacando casos pontuais de relevância, ou elaborando estatísticas pertinentes, visando à promoção de melhorias na Instituição.

### **CAPÍTULO II DAS FINALIDADES**

**Art. 2º** O setor de Ouvidoria tem por finalidades:

- I. Ouvir e registrar, de maneira independente e crítica, as informações, preocupações, reclamações, elogios e proposições encaminhadas por membros das comunidades interna e externa;
- II. Analisar as informações recebidas, encaminhando o resultado da análise, quando pertinente, às Pró-Reitorias ou aos setores especificados em cada caso;
- III. Potencializar a imagem de seriedade e de compromisso educacional da Instituição;
- IV. Acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e mantendo o requerente informado do processo.

**Art. 3º** A ouvidoria visa a assegurar condições para:

**I. A Comunidade Acadêmica:**

- a) manifestar sua opinião sobre os serviços prestados nos vários setores da Instituição;
- b) sugerir medidas para o aprimoramento das ações da Instituição com vistas à melhoria de seus serviços, garantindo seu contínuo aperfeiçoamento;
- c) ter um canal de comunicação e informação com às Pró-Reitorias e demais setores administrativos e pedagógicos, como forma de registrar e buscar a resolução para os problemas.

**II. A Comunidade Externa:**

- a) obter esclarecimentos quanto às atividades e aos serviços da Instituição;
- b) sugerir medidas para o aprimoramento das ações da Instituição com vistas à melhoria de seus serviços, garantindo seu contínuo aperfeiçoamento;
- c) perceber a relevância social do Centro FAG para a comunidade de Cascavel e região.

**CAPÍTULO III****DOS PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA**

**Art. 4º.** A Ouvidoria tem como princípios:

- I. Registrar e encaminhar as sugestões, para as devidas instâncias, daqueles que procurarem pelo setor;
- II. Preservar a dignidade das pessoas;
- III. Resguardar as informações de caráter sigiloso;
- IV. Atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, probidade.

## **CAPÍTULO IV**

### **DO ATENDIMENTO**

**Art. 7º** A Ouvidoria é parte integrante do setor NAAE – Núcleo de Atendimento e Apoio ao Estudante. Assim, todos os atendimentos, bem como os encaminhamentos necessários, serão realizados pelos funcionários deste setor.

**Parágrafo único.** Os funcionários do NAAE atendem aos requisitos exigidos para o funcionamento da Ouvidoria, primando pela dignidade das pessoas e resguardando as informações de caráter sigiloso.

**Art. 8º** Na Ouvidoria, os atendimentos são realizados pessoalmente, no setor; também por telefone, whatsapp ou via e-mail - [falecomodiretor@fag.edu.br](mailto:falecomodiretor@fag.edu.br),

**Parágrafo único.** As informações, pertinentes ao atendimento do setor, bem como o acesso pelo e-mail [falecomodiretor@fag.edu.br](mailto:falecomodiretor@fag.edu.br) encontram-se disponíveis no site da Instituição.

## **CAPÍTULO V**

### **DAS INSTÂNCIAS**

**Art. 8.** Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria, dependendo do caso, procurará as devidas instâncias, que comportam:

I. Setores Administrativos;

II. Setores Pedagógicos.

III. As Pró-Reitorias – Pró-Reitoria Administrativa, Pró-Reitoria Acadêmica, Pró-Reitoria de Ensino, Pesquisa, Extensão e Pós-Graduação;

## **CAPÍTULO VI**

### **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**



**Art. 9º** O presente Regulamento poderá ser modificado, sempre que constatadas necessidades relevantes, devendo as modificações propostas serem submetidas à apreciação das Pró-Reitorias.

**Art. 10º** Os casos omissos serão resolvidos pelas Pró-Reitorias, com as considerações da Ouvidoria.