



**CENTRO
UNIVERSITÁRIO**

OUVIDORIA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO ASSIS GURGACZ REGULAMENTO INTERNO

**CASCADEL – PARANÁ
2025**

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 o Conselho Gestor 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 – (45) 33213949 ou via e-mail – naae@fag.edu.br ou pelo falecomodiretor@fag.edu.br.

Parágrafo único. As informações, pertinentes ao atendimento do setor, bem como o acesso pelo e-mail 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;

IV. Conselho Gestor



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 do Conselho Gestor.

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