



UniPIAGETBrasil
Faculdade PIAGET

Regulamento Ouvidoria 2015

SUZANO, 2015

ÍNDICE

CAPÍTULO I – DA OUVIDORIA DE ALUNOS	3
CAPÍTULO II – DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES.....	4
CAPÍTULO III – DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR.....	5
CAPÍTULO IV – INSTRUMENTOS.....	5
CAPÍTULO V – DOS USUÁRIOS	5
CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES GERAIS	6

CAPÍTULO I – DA OUVIDORIA DE ALUNOS

Art 1º A Ouvidora de Alunos da Faculdade PIAGET é um elo facilitador de processos, um instrumento de comunicação entre as comunidades internas e externas e os gestores dos diversos órgãos que compõem sua estrutura organizacional.

Art 2º Os objetivos da Ouvidoria de Alunos da Faculdade PIAGET são:

I – Estimular a efetiva participação de alunos, familiares e representantes da comunidade no processo de melhorias contínuas, pois todos representam de maneira significativa à formação de opinião da imagem da Instituição.

II – Interagir com todos os setores da Faculdade PIAGET na busca de otimização da qualidade de seus serviços, com o objetivo de torná-los mais eficazes, cuidando do compromisso ético da Instituição.

III – Acolher, analisar, encaminhar e dar devolutiva das sugestões, insatisfações, consultas e elogios dos alunos, seus familiares e representantes da comunidade.

IV – Estreitar os relacionamentos de uma comunicação organizacional aplicada na reflexão do fluxo das informações e tornar-se um agente de transformação, constituindo uma rica fonte de informações para a realimentação do sistema acadêmico.

CAPÍTULO II – DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art 3º O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Diretoria.

Art 4º O Ouvidor da Faculdade PIAGET tem as seguintes atribuições:

I – Receber demandas – sugestões, insatisfações, consultas e elogios provenientes dos alunos, seus familiares e representantes da comunidade.

II – Encaminhar aos setores pertinentes às solicitações para que possam:

- a) No caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
- b) No caso de insatisfações: explicar o fato, corrigí-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
- c) No caso de consultas, responder as questões dos solicitantes;
- d) No caso de elogios, conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.

III – Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de cinco dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas.

IV – Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades.

V – Sugerir às instancias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição.

VI – Retornar a sugestão, quando recebida pela ouvidoria, mas não realizada.

CAPÍTULO III – DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art 5º O cargo de Ouvidor da Faculdade PIAGET exige os seguintes requisitos:

I – Ter curso superior completo.

II – Possuir capacidade par assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização.

III – Ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da Instituição.

IV – Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações dos setores envolvidos.

CAPÍTULO IV – INSTRUMENTOS

Art 6º Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente, mediante agendamento por e-mail (ouvidoria@facpiaget.com.br), também disponível o link OUVIDORIA, constante no site <http://www.faculdadepiaget.com.br>, bem como será mantido o serviço FALE CONOSCO, por meio de formulário específico localizado no térreo ao lado do elevador do prédio 5.

CAPÍTULO V – DOS USUÁRIOS

Art 7º A Ouvidoria pode ser utilizada:

I – Por alunos, familiares e representantes da comunidade.

Parágrafo único A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, a confidencialidade e privacidade sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES GERAIS

Art 8º O presente Regulamento entre em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior da Faculdade PIAGET.

Art 9º As dúvidas e os casos omissos neste regulamento serão resolvidos pelo Diretor Geral da Faculdade PIAGET.

Suzano, 20 de fevereiro de 2015
Prof. Doutor Marcus Rodrigues
Diretor Geral
Faculdade PIAGET