

## FACULDADE DE TECNOLOGIA GAP

### CAPÍTULO I DO NOME, FINALIDADE E FINS

**Art. 1º.** A Ouvidoria da Faculdade GAP é um elo de ligação entre a comunidade acadêmica (alunos, docentes, técnicos administrativo e sociedade civil) e as instâncias administrativas da instituição, visando agilizar a gestão e aperfeiçoar os serviços oferecidos a comunidade interna e externa.

**§ 1º.** A Ouvidoria é subordinada à Direção Acadêmica da Faculdade GAP.

**§ 2º.** O Ouvidor é nomeado pela Mantenedora.

### CAPÍTULO II DO OUVIDOR

**Art. 2º.** A Ouvidora exercerá suas funções com independência, autonomia e ética, atendendo às disposições legais, contratuais e regimentais aplicáveis.

**Parágrafo único.** A Ouvidora contará com uma estrutura de serviços adequada para o desempenho de suas funções.

**Art. 3º.** A Ouvidoria manterá sigilo do nome dos envolvidos, salvo nos casos em que sua identificação seja indispensável para a solução da questão e atendimento ao interessado.

**Art. 4º.** A Ouvidoria terá contato com a comunidade através de meio eletrônico (e-mail), telefônico, pessoalmente, com agendamento de entrevista.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria manterá registro, classificação das ocorrências, incidentes e soluções de problemas trazidos à sua consideração.

**Art. 5º.** A Ouvidoria, no exercício de suas funções, tem livre acesso a todos os Setores e a Gestão Acadêmica, sempre respeitando o consecutivo poder de deliberação que pertence ao Diretor Acadêmico.

**Art. 6º.** Os diferentes setores organizacional da GAP, com observação do grau de competência, deverão fornecer as informações e os pareceres solicitados pelo Ouvidor.

**§ 1º.** Na hipótese de apresentação de mensagem dirigida diretamente a setores da que envolva a intervenção da Ouvidoria, a esta deve ser reencaminhada e se for o caso de pronta resposta ou solução, cumprida, destinando cópia para o devido registro das questões atendidas.

**§ 2º.** As solicitações da Ouvidoria deverão ser atendidas no prazo máximo de 5(cinco) dias úteis.

## **CAPÍTULO III DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA**

**Art. 7º.** São atribuições da Ouvidoria:

- I. Exercer a função de representante da comunidade junto à GAP e dentro de sua competência;
- II. Facilitar, ao máximo, o acesso do usuário, simplificando os procedimentos;
- III. Encaminhar, prontamente, a questão ou sugestão apresentada à área competente;
- IV. Assegurar agilidade no envio de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;
- V. Acompanhar o andamento dos procedimentos, verificando o cumprimento do prazo estabelecido para sua solução, fazendo constar no relatório mensal aqueles não atendidos;
- VI. Identificar e sugerir soluções de questões ao dirigente do setor em que ocorre;
- VII. Propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento à comunidade;
- VIII. Atuar na prevenção, mediação e solução de conflitos;
- IX. Estimular a participação das comunidades interna e externa, no acompanhamento dos serviços prestados pela GAP.

## **CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 8º.** A Ouvidoria apresentará à Direção Acadêmica, conjugando esforços com a Comissão Própria de Avaliação – CPA, relatório de suas atividades, destacando estatísticas pertinentes.

**Parágrafo único** – A Direção Acadêmica dará conhecimento do relatório ao Conselho Superior.

**Art. 9º.** Os Casos omissos serão resolvidos pela Direção Acadêmica.

**Art. 10.** Este regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Superior.

Conselho Superior  
Diretor Acadêmico  
20 de Janeiro de 2022