



**INSTITUTO EDUCACIONAL DE ALMENARA
FACULDADE ALFA DE TEÓFILO OTONI**

**Portaria ALFA: 01/2018
Institui a Ouvidoria na Faculdade ALFA de Teófilo Otoni e dá
outras providências.**

A Diretora da Faculdade ALFA de Teófilo Otoni, Rosália Vilela de Almeida Campos no uso de suas atribuições regimentais, e considerando:

- O compromisso de oferecer um canal de comunicação, pautado pela atenção e transparência na relação com seus públicos, estimulando a participação e o exercício da cidadania;
- A importância de acolher as sugestões que contribuam para o aprimoramento e qualidade dos serviços prestados;
- A necessidade do fortalecimento dos vínculos, estimulando o diálogo e a busca de soluções;
- A atuação da Ouvidoria, como agente de mudança e melhoria da comunicação com os seus públicos, ouvindo a comunidade universitária e a comunidade externa, visando proporcionar os encaminhamentos e acompanhamentos necessários junto aos setores envolvidos na questão apresentada, atuando como agente de mudanças e de integração dos vários segmentos da Universidade;

RESOLVE:

Art. 1º. Instituir a **Ouvidoria**, como órgão de assessoramento referente à comunicação com a comunidade acadêmica e com a comunidade externa.

Parágrafo único. Vinculada à Diretoria, a **Ouvidoria** funcionará por meio do endereço eletrônico: ouvidoria@alfa.com.br

Art. 2º. Determinar as seguintes atribuições à Ouvidoria:

- I – receber as demandas internas e externas;
- II – encaminhar as questões, críticas e/ou sugestões apresentadas à área competente para que esta responda ao requerente, com o devido acompanhamento;
- III – identificar problemas no atendimento aos membros da Comunidade acadêmica, a partir da apuração de situações apresentadas;
- IV – apresentar à Diretoria propostas de revisão de normas e alteração de procedimentos, observados como sendo geradores dos problemas apresentados;
- V – contribuir para resolução de problemas administrativos ou acadêmicos;
- VI – orientar a comunidade interna e externa sobre a forma de encaminhar seus pedidos, instruindo-os e acompanhando sua tramitação;
- VII – receber crítica, queixas e sugestões sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, tomando providências junto aos envolvidos para esclarecer, corrigir e aperfeiçoá-los;
- VIII – manter o registro das ocorrências trazidas à consideração da Ouvidoria.



**INSTITUTO EDUCACIONAL DE ALMENARA
FACULDADE ALFA DE TEÓFILO OTONI**

Art. 3º. Determinar que os retornos às demandas da **Ouvidoria** sejam encaminhadas pelos setores responsáveis aos requerentes, com cópia para ouvidoria@alfa.com.br, no prazo de 02 (dois) dias úteis.

Art. 4º. Determinar que seja apresentado pelo Gestor da Ouvidoria, relatório mensal à Diretoria contemplando os registros das ocorrências trazidas à consideração da **Ouvidoria**.

Art. 5º. Esta portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

Registre-se, publique-se, e cumpra-se.

Teófilo Otoni, 26 de outubro de 2018.

Rosália Vilela de Almeida Campos
Diretora