



**REGIMENTO OUVIDORIA DA  
FACULDADE TECNOLÓGICA DE CAÇU –  
FATEC**



**Caçu, 2022.**



COMISSÃO RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO E SISTEMATIZAÇÃO 2022-  
2024

Diretor Geral: Esp. Felipe Balduino Souza

Profa. Dra. Daniele Lopes Oliveira

Secretaria Geral: Esp. Julia Dalch de Deus

Ouvidor: Frank Boniek Coelho



## QUALIFICAÇÃO INSTITUCIONAL

Instituição: Faculdade Tecnológica de Caçu - FATEC

Diretor Geral: Felipe Balduino Souza

Contato: 55 064 9227-6758

E-mail: [felipestive@hotmail.com](mailto:felipestive@hotmail.com)

Pesquisadora Institucional: Dra. Daniele Lopes Oliveira

Contato: 55 062 981245160

E-mail: [danielelopes\\_oliveira@outlook.com](mailto:danielelopes_oliveira@outlook.com)

Sede: Rua Pedro Pacheco, n.º 385, Loteamento Municipal, CEP n.º 75.813-000, em Caçu no Estado de Goiás.

Contato: 64 3656 6008

E-mail: [fateccacu2022@outlook.com](mailto:fateccacu2022@outlook.com)

Sítio: [www.fatec.go.com.br](http://www.fatec.go.com.br)

Mantenedora: Instituto Educacional Tecnológico Ltda. - M.E.

CNPJ/MF n.º: 40.256.487/0001-92

Natureza Jurídica: Sociedade Empresária Limitada - Regime de Microempresa

Representante legal: Felipe Balduino Souza

Categoria Administrativa: Privada com fins lucrativos

Tipo de Credenciamento: Presencial



## SUMÁRIO

<b>1. REGIMENTO OUVIDORIA FACULDADE TECNOLÓGICA DE CAÇU – FATEC..</b>	<b>05</b>
<b>JUSTIFICATIVA.....</b>	<b>06</b>
<b>EQUIPE.....</b>	<b>06</b>
<b>CANAIS DE ACESSO.....</b>	<b>06</b>



## **REGIMENTO OUVIDORIA FACULDADE TECNOLÓGICA DE CAÇU – FATEC**

A Ouvidoria é unidade administrativa da FATEC, criada e instituída com a finalidade de viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito da faculdade. Nesse sentido, sua função é intermediar as relações entre os cidadãos, especialmente os membros da comunidade acadêmica que a demanda e a instituição, promovendo a qualidade da comunicação e a formação de laços de confiança e colaboração mútua.

Nesse aspecto, reside a grande arte da ouvidoria: seu papel não é o de se contrapor à faculdade na defesa do cidadão, mas de garantir ao cidadão ter sua demanda efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais.

Devido a isso, a ouvidoria tem um papel fundamental para o aprofundamento da cidadania, assim como para o seu efetivo exercício e respeito pela sociedade na medida em que:

- a) Permite aos membros da comunidade acadêmica terem suas demandas apresentadas e adequadamente tratadas pela instituição, assim como respondidas dentro de prazo preestabelecido;
- b) Disponibiliza aos cidadãos canais de acesso direto com a FATEC para busca de direitos, obtenção de informações, apresentação de reclamações, solicitações, denúncias e sugestões relativos às atuações de seus membros e aos serviços prestados, com vistas ao aprimoramento da gestão da faculdade;
- c) Favorece a participação social por encorajar e instrumentalizar o cidadão a se representar perante à administração superior na defesa de seus direitos, bem como na promoção de ações preventivas e corretivas relacionadas às atividades institucionais.



## **JUSTIFICATIVA**

Ao fazer valer a voz do indivíduo perante a faculdade, a ouvidoria cumpre o papel social de assegurar o princípio constitucional basilar do regime democrático que é a igualdade dos cidadãos perante a lei.

A Ouvidoria, portanto, é um canal de comunicação e mediação, atuando como órgão de segunda instância à disposição dos cidadãos para as suas manifestações quanto à qualidade dos serviços públicos prestados e à defesa dos seus direitos. Tendo como foco o direito comunicativo, a Ouvidoria deverá ser procurada quando forem esgotadas as tentativas de solução da demanda junto aos setores administrativos competentes da FATEC.

## **EQUIPE**

Ouvidor: Frank Boniek Coelho

## **CANAIS DE ACESSO**

Via on-line pela guia FALE CONOSCO no site da instituição. Presencialmente: Faculdade Tecnológica de Caçu – FATEC , Av. Pedro Pacheco, n.º 385, Loteamento Municipal, Caçu - GO Cep 75.813-000 Horário de funcionamento: segunda à sexta, das 13h às17h.

O atendimento presencial ocorrerá mediante solicitação de agendamento. Telefone: (64) 9 9219-0348 e por e-mail: [ouvidoria@fatecgo.com.br](mailto:ouvidoria@fatecgo.com.br)

Tipos de manifestações são recebidas:

- Elogio: demonstração de satisfação ou agradecimento pelo atendimento ou serviço prestado por funcionários da instituição;
- Sugestão: proposta de melhoria ao atendimento ou serviço prestado por setor ou funcionário da instituição;



- Crítica ou reclamação: expressão de insatisfação, opinião ou crítica desfavorável em relação ao atendimento ou prestação de serviço por funcionário da instituição.

Denúncia: indicação de fatos contrários à lei, ordem pública, normas e regulamentos.

Ao receber uma manifestação, a ouvidoria deve:

a) Receber manifestações dos cidadãos, interpretá-las e buscar soluções para o caso, visando ao aprimoramento do processo de prestação do serviço oferecido pela instituição;

b) Informar adequadamente à direção da unidade administrativa sobre os indicativos de satisfação dos usuários;

c) Funcionar como instrumento de interação entre a organização e a sociedade;

d) Privilegiar a visão do cidadão como sujeito de direitos, prezar sua autonomia, instrumentalizando-o para que seja o promotor da resolução de seu problema;

e) Informar aos cidadãos que trazem suas demandas específicas, quais os setores que devem ser acionados, quais suas responsabilidades e de que forma a resposta poderá ser cobrada.

Caçu, 10 de maio de 2022.

Felipe Balduino Souza Diretor da Faculdade Tecnológica de Caçu – FATEC