

## SERVIÇO DE OUVIDORIA

A Ouvidoria da Faculdade TECSOMA foi criada para garantir um canal permanente de comunicação, proporcionando maior aproximação entre a Direção e comunidade externa e interna, com o objetivo de facilitar o recebimento das manifestações de todos os setores, por meio de um processo ágil, eficaz e seguro.

O serviço de ouvidoria tratará somente de casos que as instâncias normais de atendimento não conseguiram solucionar.

Assim, com o objetivo de melhor atender às necessidades de alunos, professores e toda a comunidade foi criado esse serviço de Ouvidoria, que se constitui num setor responsável por receber sugestões, críticas, comentários, dúvidas e elogios relacionados à Faculdade e os encaminhar imediatamente aos setores competentes.

A Ouvidoria atua de forma personalizada, autônoma e imparcial e está diretamente ligada às diretorias e a um ouvidor.

Esse serviço é importante para que possamos avaliar o nosso trabalho e melhorar a qualidade do atendimento por meio das críticas e sugestões apresentadas por alunos, professores e colaboradores, bem como saber o que pensam à respeito da Faculdade. Assim, poderemos aperfeiçoar os serviços prestados por nossa Instituição.

### **Funções da Ouvidoria:**

- Receber, analisar e encaminhar sugestões, informações e questionamentos, sobre os diversos setores da Faculdade, acompanhando o processo, até a solução final;
- Sugerir à Diretoria medidas que contribuam para a melhoria dos serviços prestados;
- Elaborar estudos sobre a qualidade dos serviços, com o objetivo de torná-los cada vez melhores;
- Atender, na medida do possível e do razoável, às particularidades de estudantes, professores, funcionários e comunidade em geral.
- Prestar informações ao colaborador sobre o andamento da sugestão, se for o caso. Que garantias eu terei de que minha mensagem será ouvida?

Todas as mensagens recebidas serão lidas e analisadas pelo Ouvidor, que as repassará aos setores competentes. O Ouvidor acompanhará o processo, fazendo contatos periódicos com o autor da mensagem.

O atendimento das solicitações, sugestões, elogios e críticas serão atendidos sempre que possível, pois sendo imparcial deverá ouvir todos os envolvidos no processo. Obviamente haverá situações em que elas não serão atendidas, entretanto, o autor da mensagem será devidamente contatado para os esclarecimentos necessários.

A Ouvidoria tem o compromisso de responder à sua solicitação. Para tanto, é necessário que você se identifique e deixe telefone, endereço ou e-mail para resposta. Isto não significa que seu nome será divulgado. Seus dados são sigilosos, somente o Ouvidor e os diretores terão acesso às informações que chegarem a Ouvidoria.

A Ouvidoria deverá ser acionada para problemas onde a solução foi buscada e não resolvida.

Este serviço não tem a pretensão de resolver todos os problemas, mas com certeza, ajudará a encontrar uma solução:

- Pelo telefone: (38) 33115800 – Falar com BRUNA
- E-mail:ouvidoria@tecsoma.br,
- Pessoalmente procurar a sala da ouvidoria e falar com a BRUNA,
- Por meio de carta: Rua Orlando Ulhoa Batista, 380 A, Vila Alvorada, Paracatu – MG
- Serviço de Ouvidoria.

### **Horário de funcionamento:**

Atendimento eletrônico: **24 horas/dia;**

Atendimento pelo telefone: **de segunda a sexta das 13 h às 21: 30;**

Atendimento Pessoal: **de segunda a sexta das 19 h às 21: 30.**

Por se tratar de um órgão de natureza mediadora, elo de comunicação entre a faculdade e aqueles que a agregam, oferece atendimento eletrônico (por e-mail) e pessoal (via formulário A PALAVRA É SUA), com o objetivo de promover maior qualidade de atendimento na instituição.

## SERVIÇO DE OUVIDORIA

Sugestões, críticas, comentários, dúvidas e elogios. CLIQUE AQUI!!!!

Formulário de Contato com a Ouvidoria

Campos Obrigatórios

Classificação:

Escolha uma opção  \*

Nome:

\*

Endereço:

\*

Bairro:

\*

CEP:

\*

---

E-mail:

---

---

\*

---

Telefone:

---

 (  )  \*

---

De que forma gostaria de receber uma resposta?

---

Carta  E-mail  Pessoalmente  Telefone \*

---

Assunto:

---

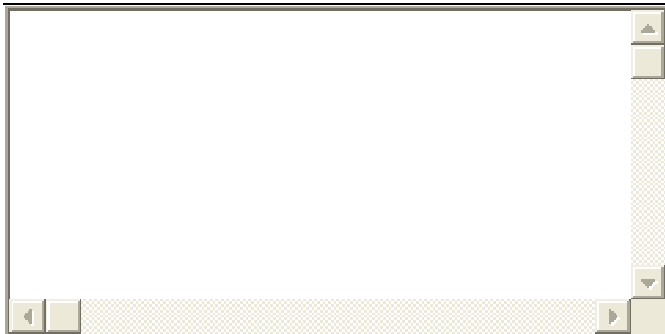
 \*

---

---

Relato:

---



---

Enviar Formulário

Limpar Formulário

---

---

---