



OUVIDORIA FACEEL

Conte com a Ouvidoria...

VOCÊ SABIA QUE A **FACEEL** CONTA COM UM CANAL DE COMUNICAÇÃO SIGILOSO E IMPARCIAL, QUE É A **OUVIDORIA**?

Essa comunicação acontece por meio do envio de **crítica, dúvida, sugestão, elogio e denúncia** acerca das atividades desenvolvidas pelos colaboradores, docentes e alunos da **FACEEL**.

Com a sua solicitação em mãos, o Ouvidor poderá esclarecer, justificar ou reformar uma decisão adotada pela Instituição. E tenha certeza que tudo será analisado com o mais absoluto cuidado.



EXEMPLOS DE TEMAS SOBRE OS QUAIS A OUVIDORIA TEM ATUADO:

- ▶ INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESENCIALTO E REMOTO
- ▶ DIFICULDADE EM REALIZAR A MATRÍCULA.
- ▶ PROBLEMAS ACADÊMICOS
- ▶ PROBLEMAS DE INFRAESTRUTURA DA FACULDADE
- ▶ ELOGIO



Conte com a Ouvidoria...

1. QUEM PODE REGISTRAR MANIFESTAÇÕES

Alunos, Ex-alunos, Candidatos e Demais Públicos.

2. QUANDO RECORRER A ESSE SERVIÇO

Estamos disponíveis sempre que necessário, sendo esta uma instância recursal.

Desta forma, para que possa relatar sua manifestação na Ouvidoria, é imprescindível que já tenha contatado nossas outras formas de atendimento ou interação, e discorde da decisão que foi apresentada.

3. FORMAS DE ACESSAR A OUVIDORIA

- Para alunos e ex-alunos: Através do email de atendimento: ouvidoriafaceel@gmail.com e formulário disponível no site da faceel: www.faceel.com.br e preencher formulário do ouvidor: <https://forms.gle/V8eCpYmCPFJC5CxP8>
- Email da Ouvidoria da FACEEL: ouvidoriafaceel@gmail.com



4. NOSSOS ALUNOS NÃO PODEM CONFUNDIR OS NÍVEIS DE ATENDIMENTO

A FACEEL segmenta suas solicitações em três níveis de atendimento, sendo assim, seus pedidos devem seguir a ordem Requerimento – Reclamação – Ouvidoria, conforme abaixo:

REQUERIMENTO: Para solicitações acadêmicas e financeiras.



RECLAMAÇÃO: Para reportar problemas financeiros, pedagógicos, atendimento, infraestrutura ou com processos acadêmicos em sua Unidade/Polo.



OUIDORIA: Para relatar insatisfações sobre as reclamações abertas e não esclarecidas, denúncias e elogios.

5. O QUE FAZER NO REGISTRO DA DEMANDA

Os fatos devem ser descritos com clareza e objetividade, indicando elementos suficientes para a análise da situação (quem, onde, quando e como ocorreram). Fotos e documentos podem ser anexados.

Demandas com palavras de baixo calão, relatos genéricos ou incompreensíveis serão sumariamente finalizados.

6. PRAZO PARA A MANIFESTAÇÃO SER CONCLUÍDA

O prazo é de 20 dias úteis, podendo ser estendido, de acordo com a complexidade do caso.

Não deixe de nos acionar, pois fazemos parte de uma Instituição que preza pela qualidade do ensino oferecido e pelo respeito mútuo, buscando a excelência na prestação de serviços dentro e fora da sala de aula.

Estamos aqui para te ouvir!

))OUVIDORIA((

