

# OUVIDORIA



**FAMAM**  
Faculdade Macêdo de Amorim

## Conte com a Ouvidoria...

VOCÊ SABIA QUE A **FAMAM** DISPONIBILIZA CANAL DE COMUNICAÇÃO ESPECIAL QUE É A **OUVIDORIA**?

Essa comunicação acontece por meio do envio de crítica, dúvida, sugestão, elogio e denúncia sobre atividades desenvolvidas pelos colaboradores, docentes e estudantes da FAMAM - Faculdade Macêdo de Amorim. Com sua solicitação, o Ouvidor poderá esclarecer, justificar ou reformar decisão tomada na Instituição.

E tenha certeza que tudo será analisado com o mais absoluto cuidado e discrição.



## EXEMPLOS DE TEMAS SOBRE OS QUAIS A OUVIDORIA ATUA:

**INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESENCIAL OU PRETADO NOS DEMAIS CANAIS;**

**DIFICULDADE EM REALIZAR MATRÍCULA;**

**PROBLEMAS ACADÊMICOS E DE INFRAESTRUTURA;**

**ELOGIOS.**



## Conte com a Ouvidoria...

Conte com a Ouvidoria...

**1. QUEM PODE REGISTRAR MANIFESTAÇÕES?** Alunos, Ex-alunos, Candidatos e Público em geral.

**2. QUANDO RECORRER A ESSE SERVIÇO?** A Ouvidoria está sempre disponível. Para externar manifestação na Ouvidoria, é imprescindível ter contactado demais formas de atendimento institucional e haja discordância da decisão/solução apresentada.

### **3. FORMAS DE ACESSAR A OUVIDORIA**

Para alunos e ex-alunos: menu Atendimento, ícone Ouvidoria.  
Para o público em geral: através do formulário disponível no Portal da FAMAM em: <https://escolhafamam.com.br/ouvidoria/>



#### 4. NOSSOS ALUNOS NÃO PODEM CONFUNDIR OS NÍVEIS DE ATENDIMENTO

A FAMAM divide solicitações em três níveis de atendimento. Desse modo, solicitações seguem essa ordem - Requerimento - Reclamação - Ouvidoria:

**REQUERIMENTO:** para solicitações acadêmicas e financeiras



**RECLAMAÇÃO:** para relatar problemas financeiros, pedagógicos, de atendimento, infraestrutura ou relacionados a processos acadêmicos.



**OUVIDORIA:** para manifestar insatisfações sobre reclamações abertas e não esclarecidas, denúncias e elogios.

#### 5. O QUE FAZER NO REGISTRO DA DEMANDA?

Os fatos devem ser descritos com clareza/objetividade e indicar elementos suficientes para 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. QUAL PRAZO PARA A DEMANDA SEJA CONCLUÍDA?

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

Não deixe de nos acionar. A Ouvidoria integra Instituição que preza pela qualidade do ensino, respeito mútuo e busca excelência na prestação de serviços dentro e fora de sala de aula. Estamos aqui para ouvir você!

**Estamos aqui para te ouvir!**

**))OUVIDORIA((**



**[ouvidoria@escolhafamam.com.br](mailto:ouvidoria@escolhafamam.com.br)**



**FAMAM**

Faculdade Macêdo de Amorim



**Siga-nos no Instagram!**

