# 





## 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 PREATADO NOS DEMAIS CANAIS;

DIFICULDADE EM REALIZAR MATRÍCULA;

PROBLEMAS ACADÊMICOS E DE INFRAESTRUTURA;

**ELOGIOS.** 



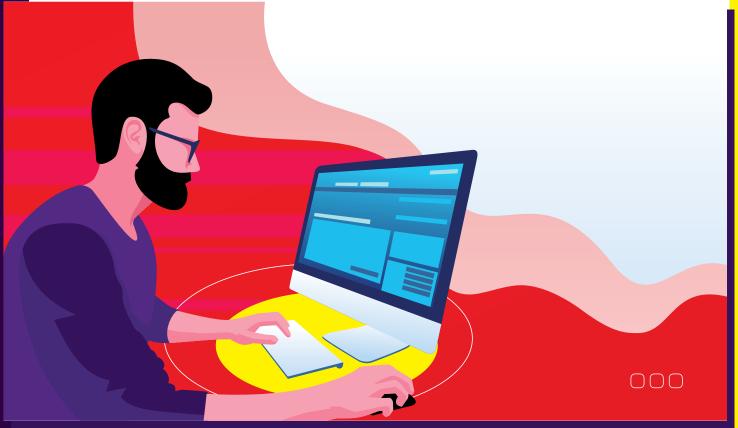
## Conte com a Ouvidoria...

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/



## **OUVIDORIA FAMAM**

## 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((





**FAMAM** 

Faculdade Macêdo de Amorim



Siga-nos no Instagram!



