



O que é a Ouvidoria?

1. FINALIDADE E COMPETÊNCIAS

* A Ouvidoria da AESGA tem por finalidade, promover uma condição mediadora:

- ♣ Ouvindo
- ♣ Encaminhando
- ♣ Acompanhando sugestões e reclamações
- ♣ Elogiando
- ♣ Denunciando

* A Ouvidoria não só atende acadêmicos como também os professores e funcionários que compõem a AESGA.

2. COMPETE A OUVIDORIA DA AESGA

- ♣ Receber, examinar e encaminhar sugestões, reclamações e denúncias referentes a procedimentos e ações de agentes e departamentos;
- ♣ Ampliar e manter canais de comunicação entre a AESGA e os alunos.

3. ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

* São atribuições do Ouvidor da AESGA, observar os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência, publicidade da Instituição.

- I. Viabilizar a aproximação dos interessados com a AESGA, atuando na prevenção e mediação das questões que lhe foram apresentadas;
- II. Garantir resposta ao denunciante, no prazo esclarecido neste regimento, com clareza e objetividade;
- III. Enviar e divulgar relatórios periódicos da atuação da Ouvidoria para AESGA.

4. CARACTERÍSTICAS DO OUVIDOR

- ♣ Saber ouvir, antes de agir, com paciência e firmeza;
- ♣ Ser prudente para analisar os casos e evitar conclusões precipitadas, bem como perceber quando e onde falta a verdade;
- ♣ Ser imparcial e ter espírito conciliador.

5. DIREITOS DO DENUNCIANTE

- ♣ Ser ouvido;
- ♣ Ter sua denúncia, reclamação, elogio, sugestão, apreciada pelo Ouvidor e setor responsável;
- ♣ Ter resposta, positiva ou negativa, de sua denúncia no prazo de 10 dias.

6. DEVERES DO DENUNCIANTE

- ♣ O denunciante deve assinar sua denúncia, registrada pela Ouvidoria, comprovando que realmente a fez;
- ♣ Aguardar o retorno dentro do prazo previsto neste Regimento.

7. DIREITOS DO DENUNCIADO

- ♣ Tomar conhecimento da denúncia que lhe foi imputada;
- ♣ Ter oportunidade para oferecer sua ampla defesa;
- ♣ Ter ciência da finalização da referência denúncia.

8. DEVERES DO DENUNCIADO

- ♣ **Dar retorno a Ouvidoria seja este positivo ou negativo, dentro do prazo de 05 (cinco) dias, a contar este da data em que compareceu a Ouvidoria;**
- ♣ **Observar e cumprir a determinação da Ouvidoria quanto à data de seu retorno diante da denúncia que lhe foi imputada.**