



MANUAL OUVIDORIA - SOLICITANTE

No site do UNILAVRAS, acesse a área **SETORES** e escolha a opção **COMPLIANCE/OUVIDORIA**.

The screenshot displays the UNILAVRAS website interface. At the top, a dark navigation bar contains links: Home, Conheça o Unilavras, Serviços, Setores (highlighted with a red box and arrow), Contato, Trabalhe conosco, PORTAL UNILAVRAS, and PORTAL DO CANDIDATO. Below this, a white header features the UNILAVRAS logo, TOUR 360°, CURSOS, and a dropdown menu. The dropdown menu lists various services: BIBLIOTECA, BOLSAS E BENEFÍCIOS, COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA, EVENTOS, EXTENSÃO, PESQUISA, NÚCLEO DE ESTÁGIO E MONITORIA, and COMPLIANCE/OUVIDORIA (highlighted with a red box and arrow). To the right of the header, there is a yellow 'INSCREVA-SE' button and a WhatsApp contact number: 0800 283 2833, with a note 'de segunda a sexta, das 8h às 19h'. The main content area features a large image of students in a computer lab. Overlaid on the image is a blue banner with the text 'CURSOS de CURTA DURAÇÃO' and 'CLIQUE AQUI E CONHEÇA NOSSOS CURSOS'. A small blue box with a white 'x' is visible on the left. In the bottom left corner, a cookie consent banner is present, and a WhatsApp icon is in the bottom right corner.

Home Conheça o Unilavras Serviços **Setores** Contato Trabalhe conosco PORTAL UNILAVRAS PORTAL DO CANDIDATO

UNILAVRAS TOUR 360° CURSOS

BIBLIOTECA
BOLSAS E BENEFÍCIOS
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA
EVENTOS
EXTENSÃO
PESQUISA
NÚCLEO DE ESTÁGIO E MONITORIA
COMPLIANCE/OUVIDORIA

INSCREVA-SE

0800 283 2833
de segunda a sexta, das 8h às 19h

CURSOS de CURTA DURAÇÃO

CLIQUE AQUI E CONHEÇA NOSSOS CURSOS

invista em você!

Utilizamos cookies para proporcionar segurança e melhorar a sua experiência com nossa marca, personalizando publicidades e conteúdos de seu interesse. Ao acessar nosso site, você concorda com a nossa [Política de Privacidade e Cookies](#).

Aceitar

<https://unilavras.edu.br/#>

WhatsApp

Acesse a área **OUVIDORIA** e abra o **FORMULÁRIO DA OUVIDORIA**.

Home

Conheça o Unilavras

Serviços ▾

Setores ▾

Contato

Trabalhe conosco

PORTAL UNILAVRAS

PORTAL DO CANDIDATO

UNILAVRAS

TOUR 360°

CURSOS

COMO INGRESSAR

BLOG

INSCREVA-SE

 0800 283 2833
de segunda a sexta, das 8h às 19h

APRESENTAÇÃO

PROGRAMA DE COMPLIANCE

CÓDIGO DE CONDUTA

DIVERSIDADE E INCLUSÃO - D&I

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

CANAL DE CONFORMIDADE

OUVIDORIA

TRANSPARÊNCIA SALARIAL

OBJETIVO

A Ouvidoria tem a finalidade de empreender ações na defesa dos direitos individuais e coletivos da comunidade, e de contribuir com o aperfeiçoamento das atividades institucionais destinadas a atender aos segmentos da sociedade civil e aos seus diversos setores.

Constitui-se como um instrumento para a permanente melhoria dos serviços prestados favorecendo mudanças e ajustes nas atividades e processos em todo o UNILAVRAS, em sintonia com as demandas da sociedade, na busca pela qualidade, transparência e cidadania.

A Ouvidoria está à disposição para atender qualquer demanda relativa às Unidades de Negócio da Fundação Educacional de Lavras – **Centro Universitário de Lavras (Unilavras)** e **Colégio Universitário Professor Canísio Ignácio Lunkes (Colégio Unilavras)** – que porventura não puderam ser resolvidas diretamente com os responsáveis. Caso não consiga resolver sua situação estaremos à disposição para atendê-lo.

PRINCÍPIOS E FUNÇÃO

A Ouvidoria tem a função de intermediar conflitos reais e potenciais entre a instituição e os cidadãos – cliente interno e externo – através de uma postura ética e sigilosa com as informações, fatos e documentos relativos aos clientes e à instituição.

É um espaço onde os clientes podem fazer reclamações, sugestões de melhoria, elogios.

Ela trata as questões que não foram solucionadas diretamente pelos diversos setores Institucionais, como, por exemplo, Secretaria Acadêmica, Professores, Coordenações de Cursos, Gestores Financeiros ou Administrativos.

A Ouvidoria busca dar transparência aos procedimentos institucionais, agilizar os atendimentos às demandas, tratá-las com isenção, imparcialidade e de maneira equânime às partes envolvidas. Sinaliza que a Fundação Educacional de Lavras se compromete com a transparência administrativa, com a eficiência e com a ética.

ATENDIMENTO

Encaminhe sua manifestação através do formulário disponibilizado abaixo.

FORMULÁRIO DA OUVIDORIA

Após o recebimento de qualquer demanda, a mesma será acompanhada pelo ouvidor até o seu registro final. Entretanto, para que possa ter uma resposta com a solução da questão que foi apresentada, é importante se identificar preenchendo os campos apresentados no formulário.



Após acessar o formulário, preencha todos os campos solicitados com atenção.
Caso a demanda **não seja sigilosa**, o preenchimento do **nome completo** e do **endereço** deverá ser registrados.



OUVIDORIA

MANIFESTE SUA DEMANDA

AVISO:

A solicitação de Sigilo garante a você que todas as informações apresentadas serão tratadas, em todo o processo, no mais absoluto sigilo em cumprimento ao disposto no Art. 6º do Regimento da Ouvidoria do UNILAVRAS. Em nenhum momento você será identificado junto aos setores institucionais. O preenchimento do campo nome, telefone e e-mail visa garantir a você uma resposta à questões apresentadas à Ouvidoria e um melhor acompanhamento do processo. Em hipótese alguma serão utilizadas estas informações na análise da demanda.

* Obrigatória

1. Você é: *

- ☐ Professor
- ☐ Técnico Administrativo
- ☒ Aluno
- ☐ Externo

2. Qual o seu curso? *

Insira sua resposta

3. E-mail *

Sua resposta será enviada por e-mail, preencha com um e-mail válido

Insira sua resposta

4. Sua demanda é sigilosa? *

- ☐ Sim
- ☒ Não

5. Nome

Insira sua resposta

6. Endereço

Insira sua resposta

7. Nº

O valor deve ser um número

8. Bairro

Insira sua resposta

9. Cidade

Insira sua resposta

10. CEP

O valor deve ser um número

11. Estado

Selecionar sua resposta

Avançar

Caso a demanda seja **sigilosa**, o solicitante poderá avançar diretamente para o preenchimento das **informações da solicitação**. Nessa etapa, será necessário indicar o **setor ao qual a mensagem se destina**, o **objetivo da solicitação** e descrever, com o máximo de detalhes possível, a sua **mensagem**. Após o preenchimento, clique em **“Enviar”**. A demanda será analisada pela instituição e o retorno será encaminhado para o **e-mail informado** no início do formulário. Importante destacar que **e-mail fake** não nos permite a análise de forma a atender a demanda.



OUVIDORIA

MANIFESTE SUA DEMANDA

AVISO:

A solicitação de Sigilo garante a você que todas as informações apresentadas serão tratadas, em todo o processo, no mais absoluto sigilo em cumprimento ao disposto no Art. 6º do Regimento da Ouvidoria do UNILAVRAS. Em nenhum momento você será identificado junto aos setores institucionais. O preenchimento do campo nome, telefone e e-mail visa garantir a você uma resposta à questões apresentadas à Ouvidoria e um melhor acompanhamento do processo. Em hipótese alguma serão utilizadas estas informações na análise da demanda.

* Obrigatória

1. Você é: *

☐ Professor

☐ Técnico Administrativo

☒ Aluno

☐ Externo

2. Qual o seu curso? *

Insira sua resposta

3. E-mail *

Sua resposta será enviada por e-mail, preencha com um e-mail válido

Insira sua resposta

4. Sua demanda é sigilosa? *

☒ Sim

☐ Não

Avançar



OUVIDORIA

MANIFESTE SUA DEMANDA

* Obrigatória

Informações sobre a demanda

Se desejar, você pode encaminhar anexos para o e-mail: ouvidoria@unilavras.edu.br

5. Sobre qual setor deseja falar? *

Insira sua resposta

6. Objetivo *

☐ Elogio

☐ Reclamação

☐ Dúvida

☐ Sugestão

7. Mensagem (descreva sua denúncia, apresentando os fatos, setores e/ou pessoas envolvidas): *

Insira sua resposta

Voltar Enviar