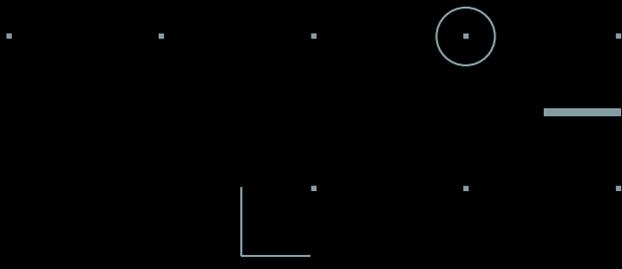


FIAP



REGULAMENTO

# OUVIDORIA

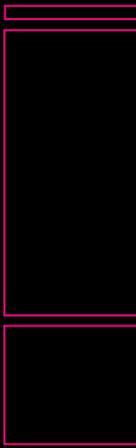


. . . . .

. . . . .

. . . . .

. . . . .



# **REGULAMENTO DA OUVIDORIA**

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do FIAP – Centro Universitário foi instituída para garantir um canal permanente de comunicação, proporcionando maior aproximação entre a Pró-Reitoria Acadêmica e comunidade interna e externa, por meio de um processo ágil, eficaz e seguro.

Com o objetivo de atender às necessidades dos alunos, professores e toda a sociedade civil, a Ouvidoria atua como mediadora no recebimento de sugestões, críticas, comentários e dúvidas sobre assuntos relacionados à Instituição e encaminhamento imediato aos setores competentes.

A Ouvidoria atuará em casos onde as instâncias convencionais de atendimento não chegaram à solução adequada, sempre de forma personalizada, autônoma e imparcial.

A Ouvidoria é Órgão de apoio e assessoramento à Reitoria, e a ela compete ampliar os canais de interação entre a sociedade e o FIAP - Centro Universitário, visando a melhorar a qualidade dos serviços prestados pela instituição, por qualquer dos seus cursos e órgãos. Tem ainda o objetivo de proporcionar uma gestão cada vez mais transparente e eficaz, na prestação de seus serviços em favor da comunidade, ajudando ao cidadão, no esclarecimento de problemas que tenham relação com suas atividades.

A análise e diagnóstico do atendimento prestado pelos setores é avaliado constantemente através de relatórios que apresentam as críticas e sugestões recebidas, bem como das soluções propostas, prestando-se como importante e indispensável indicador na manutenção e aperfeiçoamento dos serviços oferecidos pelo FIAP – Centro Universitário.

## CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E OBJETIVOS

**Art. 1º** - A Ouvidoria do FIAP - Centro Universitário é Órgão de Apoio e Assessoramento à Reitoria. Representa um canal de interação entre a comunidade acadêmica, colaboradores e membros da sociedade civil, visando o aperfeiçoamento e manutenção das ações institucionais e a constante melhoria nos processos internos, em prol de toda comunidade interna e externa.

**Parágrafo único:** A Ouvidoria não possui poder deliberativo, executivo e judicativo.

**Art. 2º** - São objetivos da ouvidoria:

- I. Assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas; e
- II. Reunir e apresentar informações sobre diversos aspectos da IES, com o fim de contribuir para a gestão institucional.

## CAPÍTULO II DA OUVIDORIA E SUAS ATRIBUIÇÕES

**Art. 3º** - A Ouvidoria será exercida por Ouvidor, designado por Portaria do Pró-Reitor Acadêmico do FIAP - Centro Universitário, que deverá agir em consonância com o presente regulamento e pautado pelas seguintes diretrizes:

- I. Facilitar e simplificar o acesso dos usuários aos serviços de Ouvidoria;
- II. Atuar na prevenção de conflitos;
- III. Agir com integridade, transparência e imparcialidade;

- IV. Resguardar o sigilo das informações do solicitante, quando for o caso, e garantir o direito à resposta, acompanhando cada caso até sua finalização;

**Art. 4º** - São atribuições da Ouvidoria:

- I. Receber e analisar sugestões, informações e questionamentos, sobre os diversos setores do Centro Universitário;
- II. Encaminhar as demandas aos setores envolvidos com os casos, para que possam:
  - a) No caso de reclamações, encaminhá-las aos setores competentes a fim de justifica-las ou corrigi-las;
  - b) No caso de sugestões, analisa-las, adotá-las ou justificar a impossibilidade de adoção;
  - c) No caso de solicitações, responder às questões dos solicitantes, orientando-os de acordo com as normas institucionais; e
  - d) No caso de elogios, conhecer os aspectos positivos e socializa-los enviando-os aos setores interessados.
- III. Devolver ao solicitante, a orientação recebida, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.
- IV. Sugerir à Reitoria medidas que contribuam para a melhoria dos serviços prestados pelas Pró-Reitorias Acadêmica e Administrativa;
- V. Elaborar estudos demonstrativos sobre a qualidade dos serviços, com o objetivo de aperfeiçoamento;
- VI. Prestar informações ao solicitante sobre o andamento da demanda, se for o caso.

### **CAPÍTULO III**

#### **DA OUVIDORIA E DOS REQUISITOS PARA A FUNÇÃO DE OUVIDOR**

**Art. 5º** - Para o exercício da função de Ouvidor são exigidos os seguintes requisitos:

- I. Conhecer profundamente a IES, suas diversas instâncias e documentos, bem como a legislação que normatiza o Ensino Superior.
- II. Demonstrar competências para assumir as funções previstas com responsabilidade, discrição e organização;
- III. Boa capacidade de comunicação, relacionamento e empatia, objetivando a compreensão das questões apresentadas pelos solicitantes e, ao mesmo tempo, reconhecendo os limites impostos pelas normas institucionais;
- IV. Agir de modo criativo, propondo medidas voltadas para a solução das questões apresentadas;

Agir com espírito de colaboração e cortesia.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DA OUVIDORIA E DO ATENDIMENTO**

**Art. 6º** - Na Ouvidoria os usuários são atendidos pessoalmente ou por telefone, assim como pela Internet;

**Art. 7º** - São consideradas pertinentes à Ouvidoria as reclamações, sugestões, consultas e elogios que se referem:

- I. Às instalações físicas, como: salas de aula, laboratórios, recepção, lanchonete, dentre outros;

- II. Aos setores da Instituição e seus serviços, como: Biblioteca, Secretaria Geral, Coordenação de Cursos, Pró-Reitoria Acadêmica, Pesquisa e Extensão, dentre outros;
- III. Às empresas que atuem dentro do FIAP e seus serviços;
- IV. Aos colaboradores técnico-administrativos e docentes do FIAP;
- V. Aos cursos, quando a solicitação for dirigida a eles como um todo;

**Art.8º** - A devolução da orientação recebida, será apresentada ao solicitante no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis

## **CAPÍTULO V DAS INSTÂNCIAS COMPETENTES**

**Art. 9º** - Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria aciona as seguintes instâncias, dentro da unidade envolvida:

- I. No caso de solicitações ligadas às instalações físicas: a Pró-Reitoria Administrativa e o setor de Arquitetura;
- II. No caso de solicitações ligadas especificamente a um colaborador técnico-administrativo: a Gerência de Recursos Humanos e o superior imediato do colaborador;
- III. No caso de solicitações ligadas especificamente a um docente: a Coordenadoria do Curso e Pró-Reitoria Acadêmica;
- IV. No caso de solicitações ligadas ao curso: o Coordenador de Curso;
- V. No caso de solicitações ligadas às atividades de Pós-Graduação, Pesquisa e extensão: a Pró-Reitoria Acadêmica;

**§1º** A Ouvidoria pode contatar com os setores pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso;

§2º Os setores envolvidos devem dispensar o tempo necessário para atender às questões ligadas à Ouvidoria, tendo no máximo 5 (cinco) dias úteis para responder ao Ouvidor.

## CAPÍTULO VI DA OUVIDORIA E DO REGISTRO DAS SOLICITAÇÕES

**Art. 10** – Todas as solicitações enviadas à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica e em seu registro devem constar:

- I. Data do recebimento da solicitação;
- II. Nome do solicitante;
- III. Contatos do solicitante (telefone e e-mail);
- IV. Tipo do solicitante (discente, colaborador, docente, egresso ou membro da sociedade civil);
- V. Meio pelo qual a mensagem foi recebida (pessoalmente, telefone ou internet);
- VI. Categoria da solicitação (reclamação, sugestão, solicitação ou elogio);
- VII. Descritivo da solicitação;
- VIII. Data da resposta; e
- IX. Resposta dada pela Ouvidoria.

**Parágrafo único:** É garantido total sigilo aos dados pessoais do solicitante, ficando disponível apenas para o Ouvidor.

## **CAPÍTULO VII**

### **DA OUVIDORIA E DA APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS**

**Art. 11** – A Ouvidoria encaminhará, semestralmente, à Reitoria, conjugando esforços com a CPA – Comissão Própria de Avaliação, os dados gerais das demandas recebidas, preservando o sigilo das informações dos solicitantes.

**Parágrafo único:** O relatório com os dados do semestre deverá ser enviado até o dia 30 de agosto, para dados relativos ao 1º semestre letivo; 31 de janeiro, para dados relativos ao 2º semestre letivo. Na ocorrência do prazo indicado ocorrer em dia não-útil, a data limite considerada será o primeiro dia útil subsequente;

**Art. 12** – A divulgação abrange os seguintes dados:

- I. Número total de casos recebidos no semestre;
- II. Quantidade de casos recebidos por setor, geral e mensal;
- III. Quantidade de casos recebidos por categoria, geral e mensal;
- IV. Quantidade de casos recebidos por tipo de solicitante; e
- V. Quantidade de casos recebidos por meio de acesso.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 13** – Os casos omissos serão resolvidos pela Pró-Reitoria Acadêmica.

**Art. 14** – Este Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pela Reitoria.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2020.

Wagner Marcelo Sanchez  
**Pró-Reitor Acadêmico**