

Ouvidoria FIP



Você tem o dom de falar e nós o de ouvir!

As Faculdades Integradas Paulista têm diferentes canais abertos para ouvir suas reclamações e sugestões.

Veja a seguir qual canal melhor se enquadra a você e como acessá-lo: Central de Relacionamento, CPA, Núcleo de Apoio Psicopedagógico e Ouvidoria.

1. Central de Relacionamento

Localizada no andar térreo do Bloco II, a Central de Relacionamento é responsável pelo atendimento direto aos alunos para dirimir suas dúvidas e atender às suas solicitações. As solicitações dos alunos deverão ser efetuadas sempre por meio de requerimentos que serão enviados aos órgãos competentes para análise e decisão. O horário de funcionamento é de segunda a sexta das 9h às 21h30 e aos sábados das 9h às 13h.

Tel.: 2823-4178
e-mail: secretaria_fip@fipsp.edu.br
Responsável: Fernanda de Oliveira Henrique

2. CPA

A Comissão Própria de Avaliação – CPA é uma comissão interna, cuja finalidade é coordenar a pesquisa determinada pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e fazer o levantamento e acompanhamento constante do desempenho das Faculdades Integradas Paulista nas áreas do ensino e da administração, sendo constituída por um grupo de trabalho multiprofissional, com 06 integrantes: coordenador, representante discente, representante docente, representante técnico-administrativo e representante da sociedade.

Semestralmente as Faculdades Integradas Paulista – FIP, por intermédio de sua Comissão Própria de Avaliação – CPA realiza pesquisa para identificar suas fragilidades e potencialidades, promovendo assim o aperfeiçoamento da Instituição. Estes resultados são apresentados anualmente ao MEC e compartilhados através de Informativo com a nossa comunidade acadêmica.

Sempre que você ver o logo abaixo, significa envolvimento da CPA na coleta ou na divulgação da pesquisa interna.



e-mail: cpa@fipsp.edu.br
Responsável: Profa. Rosemeire Grota Sanita

3. Núcleo de Apoio Psicopedagógico - NAP

Realizado, na Instituição, em horários diretamente agendados entre o Psicopedagogo e os alunos, o NAP foi criado com o objetivo de dar orientações aos alunos para superar dificuldades de aprendizagem e melhorar seu desempenho acadêmico, ou seja, visa auxiliar o aluno com dificuldades para assimilar o conteúdo em sala de aula, seja em razão do método de estudo ineficaz, má gestão no tempo de estudo ou ainda aspectos cognitivos, auxiliando o aluno a identificar a origem dos problemas e delinear um plano de melhoria do desempenho acadêmico. Atende, também, professores em busca de orientações psicopedagógicas e de relacionamento professor-aluno, com o objetivo de melhorar a aprendizagem destes alunos.

Horários de atendimento:
- Manhã: Terças e quintas-feiras das 9h as 11h30.
- Noite: Terças, quartas e quintas-feiras das 19h as 22h.
Tel.: 2823-4198
e-mail: anna_nascimento@fipsp.edu.br
Responsável: Profa. Anna Maria Nascimento Damiani

4. Ouvidoria

Realizado, na Instituição, em horários diretamente agendados entre o Ouvidor e os alunos ou através de nosso site (www.fipsp.edu.br) no link Ouvidoria/Fale Conosco.

As ações da Ouvidoria são desenvolvidas de modo a assegurar o atendimento acessível, confidencial, imparcial, ético e comprometido com os direitos do manifestante e com o cumprimento das normas e princípios da Instituição, assegurando:

- I. Ao usuário a oportunidade de ter sua demanda reavaliada, caso o atendimento recebido anteriormente não tenha sido considerado satisfatório.
- II. Que o atendimento seja acessível a todos os públicos, com diferentes canais de comunicação, como telefone, e-mail, correspondência e escuta pessoal.
- III. A imparcialidade e igualdade nos atendimentos prestados pela Instituição.
- IV. O direito de manifestação independentemente de a consideração ser procedente ou não.
- V. Que o manifestante receba retorno, com as devidas justificativas, para todo e qualquer assunto.
- VI. Ao manifestante a oportunidade de ter sua demanda levada ao conhecimento da Diretoria Geral e da Mantenedora, caso seja necessário.
- VI. O relacionamento de respeito e confiança entre a Instituição e os manifestantes.

Ao ver o logo abaixo, lembre-se que é alguma mensagem da Ouvidoria.



Tel.: 2823-4195
e-mail: paulo_pereira@fipsp.edu.br
Responsável: Paulo César Pereira

MENSAGEM FINAL

A Ouvidoria da FIP criou este informativo para você esclarecer dúvidas e compreender os diferentes canais além dos professores, coordenadores e direção, que você pode usar para se comunicar conosco.

Nosso objetivo é que tenhamos possibilitado que após a leitura deste material, muitos processos, procedimentos tenham sido elucidados, e que você tenha entendido o papel que o setor representa na solicitação e feedback de suas demandas.

Use nossos canais de comunicação sem moderação mas sobretudo com consciência, pois o uso adequado deles permitirá agilidade nas resoluções.

São Paulo, julho de 2011.

Paulo César Pereira
Ouvidor

Informativo elaborado por:

Paulo César Pereira

Graduado em Psicologia (Licenciado e Bacharel), pós-graduado em Psicopedagogia e pós-graduado com MBA em Gestão Universitária, atuando desde 1996 em Secretarias e Diretorias em outras Instituições de Ensino Superior.