



FACULDADES INTEGRADAS PAULISTA

REGULAMENTO OUVIDORIA

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I Da Ouvidoria

Art. 1º A Ouvidoria é um serviço de relacionamento das Faculdades Integradas Paulista, vinculado à Diretoria Geral, disponível a todos os públicos de interesse pelas Faculdades Integradas Paulista.

§1º As ações da Ouvidoria devem ser 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.

§2º São objetivos da Ouvidoria:

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

Artigo 2º A Ouvidoria será composta por um Ouvidor, de livre escolha da Diretoria Geral, e por membros encarregados das atividades ordinárias do setor, sob a coordenação do Ouvidor.

Parágrafo único. O mandato do Ouvidor constante do *caput* será de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzido.

CAPÍTULO II Da Competência da Ouvidoria

Art. 3º A Ouvidoria, coordenada pelo Ouvidor, deve receber, acompanhar, registrar e oferecer resposta, ou soluções às demandas dos usuários.

Art. 4º É competência da Ouvidoria:

- I. Divulgar os serviços da Ouvidoria, interna e externamente.
- II. Assegurar que o público descrito tenha conhecimento e acesso aos serviços da Ouvidoria.

- III. Receber as considerações enviadas pelos diversos canais de comunicação: telefone, e-mail, correspondência e escuta pessoal e encaminhar aos setores ou responsáveis, para o devido retorno.
- V. Assegurar que todos os contatos realizados com a instituição recebam retorno, justificativa e solução, quanto às considerações enviadas, no prazo máximo de 48 horas.
- VI. Realizar pesquisa de satisfação após 5 (cinco) dias do recebimento do contato.
- VII. Manter a direção informada dos casos de maior relevância, recorrentes ou de retorno urgente.

CAPÍTULO III

Da Competência do Ouvidor

Art. 5º Compete ao Ouvidor coordenar e supervisionar as atividades da Ouvidoria, tendo em vista a consecução de seus objetivos:

- I. Apresentar a Diretoria Geral mensalmente relatórios e pesquisas com as informações geradas pela Ouvidoria;
- II. Acompanhar para que todos os que entrarem em contato com a Ouvidoria, tenham suas demandas respeitadas e o retorno assegurado.
- III. Acompanhar e assegurar que o prazo para retorno seja cumprido.
- IV. Manter o Diretor Geral informado dos assuntos de maior relevância, dos assuntos sem retornos, e os de grande demanda, que estabeleçam situação de insatisfação geral ou situação de risco.
- V. Acompanhar os prazos estabelecidos para solução das demandas recebidas.
- VI. Capacitar a equipe para atendimento adequado: imparcial, ético, comprometido e sigiloso em toda e qualquer circunstância de insatisfação.
- VII. Assegurar àqueles que desejarem o sigilo quanto a sua identificação.
- VIII. Emitir parecer junto à direção quando a conclusão estiver em desacordo com os direitos do manifestante ou com as determinações, normas ou princípios da Instituição.

Art. 6º Mensalmente o Ouvidor deve remeter relatórios à Comissão Própria de Avaliação - CPA e a Diretoria Geral, com subsídios informativos para contribuir com a Avaliação Institucional, de forma a cumprir integralmente a dimensão *Comunicação com a Sociedade* exposta pelo Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior - SINAES.

CAPÍTULO IV

Dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor Geral

Art. 7º Para o cargo de Ouvidor Geral das Faculdades Integradas Paulista exige-se os seguintes requisitos:

- I. Ter curso Superior Completo.
- II. Possuir capacidade de assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização.

- III. Ter desenvoltura para comunicar-se com os diversos setores e departamentos da instituição.
- IV. Ter capacidade de compreender as necessidades dos solicitantes.
- V. Ter conduta irrepreensível.
- VI. Integrar o quadro técnico-administrativo ou docente da instituição.

CAPÍTULO V

Do Registro das Solicitações

Art. 8º. As solicitações à Ouvidoria devem ser documentadas, neste registro deve constar:

- I. Data do recebimento.
- II. Data da resposta.
- III. Nome do solicitante.
- IV. Endereço/telefone/*e-mail* do solicitante, caso seja disponibilizado.
- V. Forma de contato mantido – pessoal, por telefone, *e-mail* ou formulário *on line*.
- VI. Proveniência da demanda – estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade.
- VII. Tipo de demanda – sugestões, críticas, informações, orientações, opiniões, reclamações, denúncias e elogios.
- VIII. *Campus* e Departamento/setores envolvidos.
- IX. Situação apresentada.
- X. Resposta final.

Art. 9º O Diretor Geral das Faculdades Integradas Paulista receberá mensalmente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, departamento/setor envolvido, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

Art. 10º Demais Diretorias, caso o requeiram, podem receber a listagem das solicitações relacionadas às demandas ligadas às suas áreas, contendo o tipo de demanda, Departamento envolvido, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

CAPÍTULO VII

Dos Encaminhamentos Internos

Art. 11 Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias e setores/departamentos envolvidos:

- I. Solicitações ligadas às instalações físicas, o Diretor Geral.
- II. Solicitações ligadas aos Setores e seus respectivos serviços, o Coordenador do Setor.
- III. Solicitações ligadas especificamente a um funcionário técnico-administrativo, o Encarregado/Coordenador do Setor.
- IV. Solicitações ligadas especificamente a um docente, o Coordenador do Curso e o Diretor Geral.
- V. Solicitações ligadas aos cursos, o Coordenador do Curso e o Diretor Geral.

- IX. Solicitações ligadas aos cursos e departamentos em geral, em assuntos ligados às atividades de pós-graduação e extensão, os Coordenadores dos Cursos e o Diretor Geral.
- X. Solicitações ligadas a Secretaria Geral, o Secretário Geral.

§ 1º A Ouvidoria pode contatar com Núcleos e Setores, pessoalmente, através de telefone ou de *e-mail*, de acordo com a especificidade de cada caso.

§ 2º Os Núcleos e Setores devem dispensar o tempo que for necessário para atender, com agilidade e presteza, no prazo de 24 horas, as demandas encaminhadas pela Ouvidoria.

CAPÍTULO IV **Das Disposições Finais**

Art. 12 Os casos omissos serão resolvidos pela Diretoria Geral.

Art. 13 Este Regulamento entra em vigor nos termos de sua aprovação pelo Conselho Superior de Gestão, observados os demais dispositivos legais e normativos, na data da sua publicação.

São Paulo, 25 de novembro de 2010.



Prof. João Alberto Fiorini Filho
Diretor Geral