

# Regulamento da Ouvidoria

Faculdade Paulus de Tecnologia e Comunicação

## REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA FAPCOM



Art. 1º O presente regulamento tem por finalidade disciplinar a atuação e as atribuições da Ouvidoria da Faculdade Paulista de Tecnologia e Comunicação – FAPCOM.

Art. 2º A Ouvidoria da Faculdade Paulista de Tecnologia e Comunicação – FAPCOM é órgão vinculado e subordinado diretamente à Diretoria da Instituição.

Art. 3º. O cargo de Ouvidor (a) da Faculdade Paulista de Tecnologia e Comunicação – FAPCOM é de livre nomeação do Diretor da Instituição.

Art. 4º. A Ouvidoria da Faculdade Paulista de Tecnologia e Comunicação – FAPCOM tem como missão precípua auxiliar na criação de um ambiente de maior colaboração entre diretoria, coordenação, docentes, discentes, colaboradores e comunidade, além de colaborar na busca de respostas aos problemas inerentes à vida acadêmica e constituir-se como um serviço de busca pela qualidade na Faculdade.

Art. 5º. No exercício das suas atribuições, compete ao Ouvidor (a) da FAPCOM desempenhar as seguintes funções, sem prejuízo de outras atribuições:

I – Exercer a acolhida das demandas de todos os discentes, docentes, colaboradores e comunidade acadêmica que procurarem a Ouvidoria;

II – Receber sugestões, reclamações, questionamentos e elogios oriundos da comunidade em geral;

III – Encaminhar a questão ou sugestão apresentada para a área competente da FAPCOM, acompanhando a sua apreciação até a solução final quando for o caso;

IV – Identificar problemas no atendimento da comunidade universitária em geral e sugerir aos setores competentes soluções para os problemas identificados;

V – Atuar na solução, mediação e prevenção de conflitos no âmbito da comunidade universitária;

VI – Facilitar e estimular o acesso da comunidade universitária aos canais de atendimento da Ouvidoria, simplificando os procedimentos, com vistas a uma maior participação de todos os envolvidos na busca pela qualidade e melhoria dos serviços oferecidos;

VII – Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos, no âmbito de sua competência, que deverão ser encaminhados mensalmente para a Diretoria, contendo o número de atendimentos realizados.

VIII – Colaborar com todas as instâncias da FAPCOM sempre que solicitado, com o objetivo de contribuir para a melhoria da gestão institucional.

Art. 6º. No exercício de suas atribuições, o Ouvidor (a) da FAPCOM deverá:

I – Atuar com autonomia e independência visando ao bom desempenho das suas funções.

II - Atuar de forma ética, transparente e imparcial.

III – Resguardar o sigilo das informações sempre que solicitado, salvo quando a identificação dos interessados se mostrar absolutamente imprescindível para a solução e atendimento das demandas ou solicitações apresentadas e, ainda, se houver determinação legal ou judicial para tanto.

IV – Respeitar a legislação vigente e atuar em harmonia com os princípios da Pia Sociedade de São Paulo, mantenedora da FAPCOM, expressos nos Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e demais atos normativos que regem a vida acadêmica.

Art. 7º. O Ouvidor (a) da FAPCOM poderá, sempre que se fizer necessário, nos limites de suas funções e competências, solicitar informações por escrito a qualquer setor da instituição, sempre dando ciência ao Diretor do solicitado.

Art. 8º. Os atendimentos da Ouvidoria poderão ser realizados da seguinte forma:

I – Pessoalmente, mediante comparecimento direto na Ouvidoria, sem prévio agendamento, garantindo-se a presença do Ouvidor (a), obrigatoriamente, ao menos um dia da semana para esses atendimentos, em dias e horários divulgados no site da FAPCOM e outros espaços físicos da Instituição;

I – Eletrônica, valendo-se do e-mail [ouvidoria@fapcom.edu.br](mailto:ouvidoria@fapcom.edu.br), divulgado no site da FAPCOM e outros espaços físicos da Instituição;

II – Telefônica, valendo-se de número telefônico divulgado no site da FAPCOM e outros espaços físicos da Instituição;

IV – Manifestações por escrito, as quais deverão ser entregues diretamente na Ouvidoria ou na Secretaria, mediante protocolo em livro próprio, ou depositas em urna para sugestão.

Parágrafo único: Em caso de manifestação ou mensagem dirigida diretamente a outros setores da FAPCOM que envolva a intervenção ou ciência da Ouvidoria Acadêmica, estas deverão ser encaminhadas prontamente para a Ouvidoria, que tomará as medidas pertinentes e dará o encaminhamento necessário ao assunto, no âmbito de suas competências.

Art. 9º. É dever do Ouvidor (a) da FAPCOM fornecer aos demandantes dos serviços de Ouvidoria uma resposta por escrito às indagações apresentadas, com clareza e objetividade.

Parágrafo único: As solicitações formuladas pela Ouvidoria Acadêmica para os setores da FAPCOM, sempre que necessárias, deverão ser respondidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias.

Art. 10. A Ouvidoria da FAPCOM não possui poder deliberativo, executivo ou disciplinar.

Parágrafo único. No exercício das suas funções, caso chegue ao conhecimento da Ouvidoria a notícia de eventual transgressão disciplinar ou infração às normas legais ou estatutárias, deverá ao Ouvidor (a) noticiar o fato para as instâncias competentes, que adotarão as medidas que entenderem cabíveis, nos termos do regimento interno da Instituição.

Art. 11. O Ouvidor (a) da FAPCOM poderá ser destituído a qualquer tempo pelo Diretor da FAPCOM.

Art. 12. O presente regulamento entra em vigor na data da sua publicação.