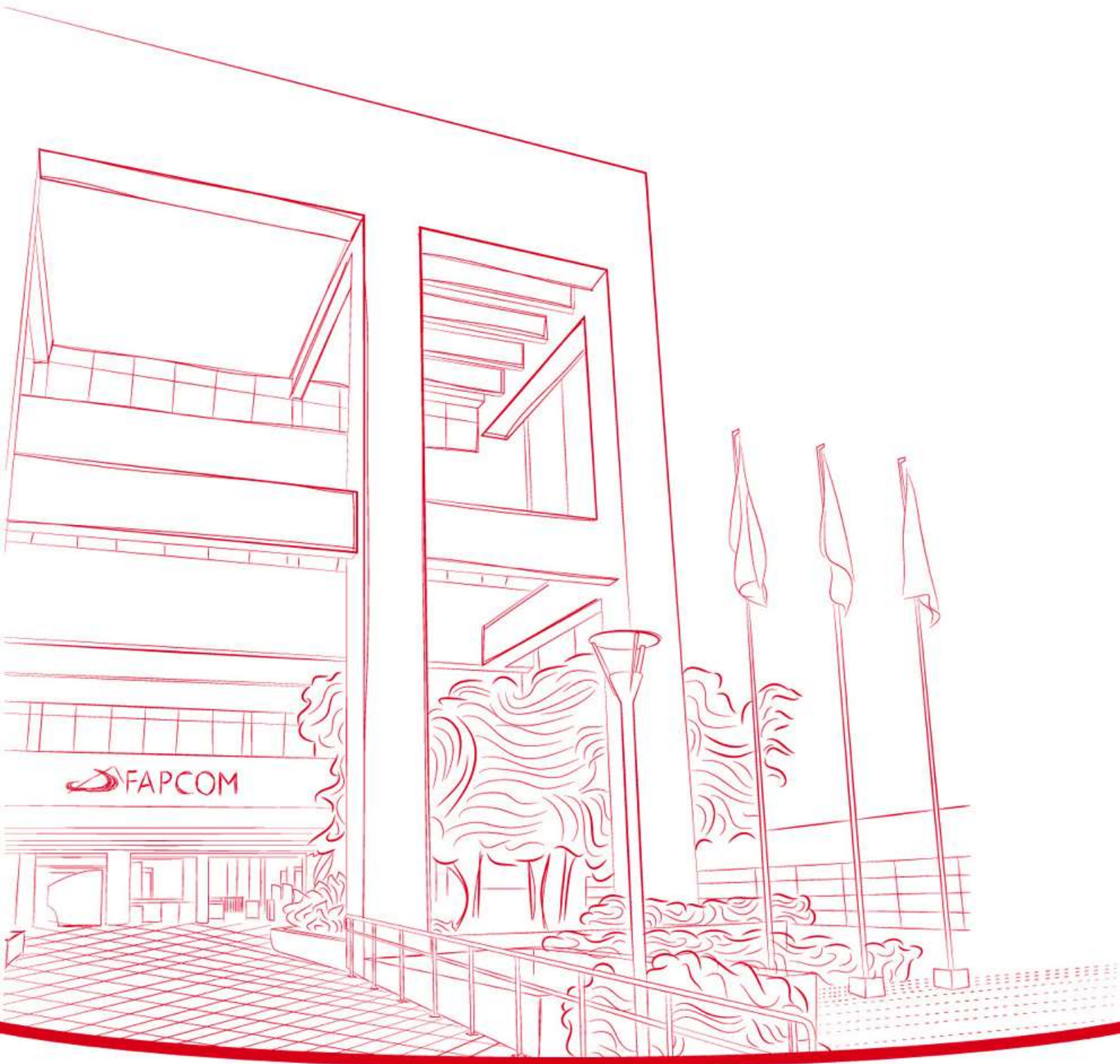


# Regulamento da Ouvidoria

Faculdade Paulus de Tecnologia e Comunicação



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

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

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

**Art. 4º.** A Ouvidoria da Faculdade Paulus de Tecnologia e Comunicação – FAPCOM, tem como missão precípua, auxiliar a instituição 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 excelência 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 acadêmica 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 acadêmica;

VI - Facilitar e estimular o acesso da comunidade acadêmica 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;

II - 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;

III - 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.