

---

**ORDEM DE SERVIÇO Nº 2/ADM. 2018**

**ASSUNTO: Ouvidoria FIP**

*Considerando o número crescente de alunos matriculados na FIP, e por consequência, o aumento de problemas, reclamações e assunto para resolver no dia a dia da vida da Instituição;*

*Diante da necessidade de imprimir um ritmo veloz ao atendimento de nossos alunos e ao esclarecimento de suas reclamações;*

***Decide-se:***

1. Nomear a, Sr.<sup>a</sup> Simony Costa de Lima, responsável pela ouvidoria;
2. Solicitar-lhe que responda a todos os e-mails de alunos que receba no prazo máximo de 48(quarenta e oito) horas úteis;
3. Pedir- lhe que quando necessário solicite o apoio da Diretoria Acadêmica, dos Coordenadores e Administração no esclarecimento de quaisquer dúvidas que sejam solicitadas pelos pedidos dos alunos;
4. Para efeito desde Serviço de Ouvidoria não serão considerados, nem respondidos, e-mails anônimos, ou seja, sem identificação devida do aluno ou signatário.

Cotia, 10 de julho de 2018.



---

DIRETOR GERAL - MARCELO RIZZO