

CAPÍTULO I A COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA

Art. 1º – A Ouvidoria competirá:

I - Receber e investigar, de forma independente e crítica, as informações, reclamações e sugestões encaminhadas por membros das comunidades interna e externa, por meio de demanda espontânea;

II - Analisar as informações, reclamações e sugestões recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores administrativos competentes;

III - Acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e mantendo o requerente informado do processo;

IV - Sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas e acadêmicas em proveito da comunidade e da própria Faculdade.

Parágrafo Primeiro: O procedimento administrativo instaurado pela Ouvidoria é autônomo e não substitui o processo administrativo disciplinar.

Art. 2º – A Ouvidoria exigirá sempre a identificação do usuário de seus serviços. Parágrafo Único: Dependendo a natureza do assunto, a critério do Ouvidor ou a pedido do interessado será garantido sigilo quanto ao nome do demandante.

Art. 3º – O Diretor Geral poderá baixar instruções complementares regulamentando as ações do Ouvidor e delimitando as relações com as demais áreas da Universidade.

Parágrafo Primeiro: A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de sindicância ou processo administrativo que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas pela mesma.

FACULDADES INTEGRADAS POTENCIAL

CAPÍTULO II - DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 5º – O cargo de Ouvidor da Faculdades Integradas Potencial - FIP exige os seguintes requisitos:

- I - Ter curso superior completo;
- II - Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade; discricção e organização;
- III - Ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da casa;
- IV - Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades;
- V - Resguardar o sigilo das informações.

CAPITULO III DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 6º – O Ouvidor da Faculdades Integradas Potencial – FIP tem as seguintes atribuições:

- I - Receber demandas - reclamações, sugestões, consultas ou elogios - provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;
- II - Encaminhar as solicitações para que possam:
 - a) No caso de reclamações: explicar o fato corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
 - b) No caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
 - c) No caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;
 - d) No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos do trabalho;
- III - Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições dos envolvidos;

FACULDADES INTEGRADAS POTENCIAL

IV - Registrar todas as solicitações encaminhadas ao Ouvidor e as respostas oferecidas aos usuários;

V - Encaminhar, semestralmente, relatório executivo das solicitações dirigidas ao Ouvidor, não podendo constar os nomes dos solicitantes, para:

- a) O Diretor Geral da Faculdade, a listagem completa;
- b) Diretor Acadêmico, aos Diretores Executivos, e Diretores de Escola, a listagem das solicitações ligadas a cada Área e respectivos cursos;

VI - Elaborar e divulgar relatórios semestrais sobre o andamento da Ouvidoria;

VII - Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

VIII - Sugerir as instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

IX - Retomar a sugestão, quando aceita pela área, mas não realizada;

X - Planejar, executar e analisar pesquisas de satisfação diretamente ou em parceria com setores afins;

XI - Divulgar os resultados das pesquisas à comunidade acadêmica e administrativa.

Art. 7º – O Ouvidor, no exercício de suas funções:

I - Poderá participar, sem direito a voto, das reuniões do Conselho Superior - CONSU;

II - Será recebido, sempre que o solicitar, por todos os ocupantes de cargos da Faculdade, para pedir e receber explicações, orais ou por escrito, sobre questões acadêmicas ou de outras atividades.

Art. 8º – A indicação do Ouvidor será prerrogativa exclusiva do Diretor Geral e poderá recair em docente ou membro do corpo técnico-administrativo da Faculdade para mandato de dois anos, podendo ser reconduzido;

FACULDADES INTEGRADAS POTENCIAL

Art. 9º – A função de Ouvidor, por sua natureza, será única na Faculdade, podendo, entretanto, para a agilizar suas funções, indicar assistentes, para auxiliá-lo nos diferentes espaços organizacionais quando necessário.

CAPÍTULO IV - DO ATENDIMENTO

Art. 10º – A Ouvidoria está sediada no campus, sendo o atendimento realizado pessoalmente, por e-mail ou telefone, em horário comercial.

CAPÍTULO V - DOS USUÁRIOS

Art. 11º – A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I - Por docentes;
- II - Por funcionários administrativos;
- III - Por estudantes;

Parágrafo Único: A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários, conforme Art. 3º.

CAPÍTULO VI - DAS INSTÂNCIAS

Art. 12 – Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procurará as seguintes instâncias:

- I - No caso de solicitações ligadas aos serviços prestados pelos Departamentos Administrativos, aos respectivos Diretores;
- II - No caso de solicitações ligadas a funcionários administrativos, ao Diretor ao qual o funcionário estiver funcionalmente ligado;
- III - No caso de solicitações ligadas a um docente, ao Diretor da FIP e responsável pelo curso que o estudante encontra-se matriculado;

FACULDADES INTEGRADAS POTENCIAL

IV - No caso de solicitações ligadas aos cursos e/ou assuntos relativos ao ensino de graduação, pós-graduação lato sensu e extensão, ao Diretor Acadêmico e responsável pelo curso que o estudante encontra-se matriculado;

V - No caso de solicitações ligadas aos cursos e/ou assuntos relativos ao ensino de pós-graduação stricto sensu e à Pesquisa, ao Diretor de Departamento Acadêmico e Direção Acadêmica;

Parágrafo Primeiro: A Ouvidoria pode contatar com as áreas pessoalmente, por telefone ou e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso. **Parágrafo Segundo:** As áreas envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender a questões ligadas a Ouvidoria. **Parágrafo Terceiro:** Quando procuradas, as áreas têm até cinco dias úteis para receber o Ouvidor e o mesmo prazo para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

CAPÍTULO VIII - DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 13 – Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I - Data do recebimento da demanda;
- II - Nome do solicitante;
- III - Data do encaminhamento para resposta;
- IV - Endereço, telefone ou e-mail do solicitante;
- V - Forma de contato mantido: pessoal, por telefone ou por e-mail;
- VI - Proveniência da demanda: docente, funcionário administrativo, docente ou estudante;
- VII - Tipo de demanda: reclamação, sugestão, informações ou elogio;
- VIII – Área ou Escola envolvida;
- IX - Situação apresentada;
- X - Encaminhamento com protocolo da data de entrega.

FACULDADES INTEGRADAS POTENCIAL

CAPÍTULO IX - DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR

Art. 14 – O Ouvidor poderá ser destituído de suas funções, por iniciativa do Reitor ou mediante deliberação de 2/3 dos membros do CONSU.

Art. 15 – Constituem motivos para destituição do Ouvidor:

- I - Perda do vínculo funcional com a Instituição ou alteração do regime de trabalho;
- II - Prática de ato que extrapole sua competência, nos termos estabelecidos nessa Resolução;
- III - Conduta ética incompatível com a dignidade da função;
- IV - Outras práticas e condutas que, a critério do CONSU, justifiquem a destituição.

Art. 16 – Esse Regulamento entrará em vigor na data de sua assinatura.

Cotia, 10 de julho de 2018.

Direção Geral – Marcelo Rizzo